




# Ετήσιος Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009

Φέτος, ο ΟΤΕ στην προσπάθειά του να ενημερώσει αλλά και να παρακινήσει όλους όσοι ενδιαφέρονται να επιδείξουν μια πιο υπεύθυνη κοινωνικά συμπεριφορά, προτείνει στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας απλούς τρόπους συνεισφοράς για την κοινωνία και το περιβάλλον.

		2002 In Accordance		C	C+	B	B+	A	A+
Optional - Mandatory	Self Declared				Report Externally Assured				Report Externally Assured
	Third Party Checked				Report Externally Assured				Report Externally Assured
	GRI Checked				Report Externally Assured				Report Externally Assured

Report Application Levels



Global Compact Network  
Hellas



# Σχετικά με τον απολογισμό

Ο ετήσιος «Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009», αποτελεί την πέμπτη συνεχή καταγραφή και επισκόπηση των οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων του ΟΤΕ.

Με συνέπεια και υπευθυνότητα, ο ΟΤΕ τα τελευταία χρόνια κινείται στην κατεύθυνση της ενσωμάτωσης των αρχών της Εταιρικής Υπευθυνότητας στην επιχειρηματική στρατηγική της εταιρείας. Μέσω της εφαρμογής του προγράμματος «Σχέση Ευθύνης» ο ΟΤΕ έχει δεσμευτεί, όχι μόνο για την προσφορά σύγχρονων και ποιοτικών υπηρεσιών, αλλά και για την ικανοποίηση όλων των Ενδιαφερόμενων Μερών.

Στον Απολογισμό αποτυπώνεται το σύνολο των δράσεων του έτους 2009. Οι βασικές ενότητες του, εκτός από την αρχική παρουσίαση του Ομίλου ΟΤΕ, επικεντρώνονται στις πρακτικές Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ για την Αγορά, τους Εργαζόμενους, το Περιβάλλον και την Κοινωνία στην Ελλάδα.

Στο παρελθόν η επιλογή των θεμάτων και η δομή του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας στηριζόταν στις κατευθυντήριες γραμμές G3 της Διεθνούς Πρωτοβουλίας για την έκδοση Κοινωνικών και Περιβαλλοντικών Απολογισμών (Global Reporting Initiative -GRI) και στις 10 αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου (Global Compact). Το 2009, η θεματολογία και η δομή του Απολογισμού έχει λάβει υπόψη της και τις 3 βασικές αρχές του Προτύπου AA 1000 AccountAbility Principles Standard: Συμμετοχικότητα

(Inclusivity), Ουσιαστικότητα (Materiality) και Ανταπόκριση (Responsiveness).

Συνεχίζοντας τη συστηματική προσπάθεια εναρμόνισης με τα διεθνή πρότυπα, η οποία ξεκίνησε το 2006, ο «Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009», εμπλουτίζεται με νέα ποσοτικά στοιχεία, αναδεικνύοντας τη συνέχεια και εξέλιξη των πρακτικών Εταιρικής Υπευθυνότητας στον ΟΤΕ.

Ακόμα, ο ΟΤΕ έχει κάνει βήματα προς την καλύτερη κατανόηση των προσδοκιών της Ελληνικής κοινωνίας και των εργαζομένων του για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, εφόσον αυτά αποτελούν και βασικούς τομείς της εταιρικής του στρατηγικής. Για πρώτη φορά ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ υποβλήθηκε σε διαδικασία εξωτερικής πιστοποίησης, αποδεικνύοντας την αξιοπιστία των στοιχείων που περιέχει αλλά και προσθέτοντας χρήσιμα σχόλια για μια συνεχώς εξελισσόμενη στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Για τις απόψεις και τα σχόλιά σας σχετικά με τον «Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας», μπορείτε να επισκεφθείτε την ηλεκτρονική διεύθυνση: [www.ote.gr/cr2009](http://www.ote.gr/cr2009) ή να επικοινωνήσετε με το Τμήμα Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ, τηλ: +302106118681, +302106118178, +3021066115754, fax: +302106115873, e-mail: [CorporateResponsibility@ote.gr](mailto:CorporateResponsibility@ote.gr).



# Μήνυμα Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου



Βρισκόμαστε στη μέση μιας σοβαρής οικονομικής κρίσης, η οποία προκαλεί ερωτηματικά σχετικά με τις αξίες πάνω στις οποίες στηρίζεται η κοινωνία μας.

Ο ΟΤΕ, μια από τις μεγαλύτερες εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα και την ΝΑ Ευρώπη, κάνει ό,τι καλύτερο μπορεί προκειμένου να αντιστρέψει την αρνητική ψυχολογία η οποία αναπόφευκτα επικρατεί σε τέτοιες περιόδους. Αυτό γίνεται όχι με λόγια αλλά με πράξεις, μέσα από τις επενδύσεις, την καινοτομία, παίρνοντας ρίσκα και προχωρώντας μπροστά. Δείχνοντας εμπιστοσύνη στο μέλλον των ανθρώπων και των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται.

Οι κρίσεις παρέχουν πολλές φορές άλλοθι για αδράνεια ή ακόμη και εγκατάλειψη των προσπαθειών για βελτίωση. Εμείς θα κάνουμε ακριβώς το αντίθετο, θα εργαστούμε ακόμη σκληρότερα στις επενδύσεις μας, καλύπτοντας ευρυζωνικά το σύνολο της χώρας, γεφυρώνοντας το ψηφιακό χάσμα μεταξύ πόλεων και Περιφέρειας, βελτιώνοντας το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών μας, προσφέροντας στους καταναλωτές αξία στα χρήματά τους. Θα συνεχίσουμε να κάνουμε ενεργά βήματα προς μια κοινωνία «χαμηλού άνθρακα» έτσι ώστε να καταστήσουμε τις τηλεπικοινωνίες έναν «πράσινο» τομέα.

Οι δεσμεύσεις μας για χρηστή διακυβέρνηση, διαφάνεια και υπεύθυνη οικονομική συμπεριφορά, παραμένουν σταθερές, όσο σταθερή παραμένει και η προτεραιότητά μας για την ευημερία όλων των «Ενδιαφερόμενων Μερών» του ομίλου ΟΤΕ.



Παναγής Βουρλούμης  
Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου  
& Διευθύνων Σύμβουλος



# Περιεχόμενα

## 1. ΟΤΕ ΚΑΙ ΟΜΙΛΟΣ

ΟΤΕ	10
Όμιλος ΟΤΕ	11
Όραμα -Αποστολή -Επιχειρηματική στρατηγική	12
Εταιρική Διακυβέρνηση	13
ΠΙΝΑΚΕΣ	
1. Βασικά μεγέθη ΟΤΕ ΑΕ	10
2. Μετοχική σύνθεση ΟΤΕ	11
3. Άξονες Εφαρμογής Εταιρικής Διακυβέρνησης ΟΤΕ	13
4. Άξονες Συστήματος Εταιρικής Διακυβέρνησης ΟΤΕ	14

## 2. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

Σχέση Ευθύνης	18
Δείκτες και Πιστοποιήσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας	19
Εταιρική Υπευθυνότητα και Διοίκηση ΟΤΕ	20
Συμμετοχές - Διακρίσεις	21
Στόχοι - Αποτελέσματα- Δεσμεύσεις	22
Ενδιαφερόμενα Μέρη	26
Εθνικές και Διεθνείς συνεργασίες	29
ΠΙΝΑΚΕΣ	
1. Σύστημα διακυβέρνησης της Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ	20
2. Συμμετοχές	21
3. Διακρίσεις	21
4. Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	26

## 3. ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

Προτεραιότητες	32
Νέες τεχνολογίες & Ευρωζωνικότητα	33
Εξυπηρέτηση πελατών	35
Διαδικασίες προμηθειών - Εργολαβίες	39
Ρυθμιστικά θέματα - Σχέσεις με φορείς - Προσφυγές	40
ΠΙΝΑΚΕΣ	
1. Πληρωμές για ΟΤΕ και θυγατρικές	32
2. Παρουσία Ethernet DSLAM's πανελλαδικά	33
3. Σύνολο Παραπόνων	35
4. Παράπονα που επιλύθηκαν εντός 20 ημερών	35
5. Προϊόντα-Υπηρεσίες για ειδικές ομάδες	37
6. Παροχή Εκπτώσεων σε ΑμεΑ	37
7. Εργολαβίες που δημοπρατήθηκαν	39

## 4. ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

Προτεραιότητες	44
Υγεία & Ασφάλεια	46
Ισότητα ευκαιριών- Προσλήψεις	48
Εκπαιδευτικά προγράμματα	50
Εσωτερική επικοινωνία - Ψυχαγωγία προσωπικού	52

## ΠΙΝΑΚΕΣ

1. Αριθμός εργαζόμενων ανά ηλικία	44
2. Δύναμη μόνιμου & αόριστου χρόνου Προσωπικού ανά Γεωγραφική περιοχή	45
3. Εργατικά Ατυχήματα Προσωπικού ΟΤΕ 1998 - 2009	47
4. Ποσοστό Ατυχημάτων 2003 - 2009	47
5. Απώλεια Χρόνου (σε Ημέρες) από Εργατικά Ατυχήματα	47
6. Κατανομή Προσωπικού ανά φύλο	48
7. Θέσεις Ευθύνης ανά Φύλο	48
8. Επίπεδο Εκπαίδευσης νεοπροσληφθέντων	49
9. Αριθμός νεοπροσληφθέντων ανά αντικείμενο	49
10. ΑμεΑ που εργάζονται στον ΟΤΕ	49
11. Σύνολο ωρών εκπαίδευσης	50
12. Αριθμός συμμετεχόντων σε εκπαιδευτικά προγράμματα	50
13. Ψυχαγωγία Προσωπικού	53

## 5. ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Προτεραιότητες	56
Περιβαλλοντικές επιπτώσεις της λειτουργίας του ΟΤΕ	57
Προστασία φυσικών πόρων	60
Περιβαλλοντικές επιπτώσεις σε επιλεγμένα κτήρια στην Αττική και τη Θεσσαλονίκη	62
Υποστήριξη περιβαλλοντικών δράσεων	63
ΠΙΝΑΚΕΣ	
1. Εξοικονόμηση ενέργειας	58
2. Ποσότητες υλικών που ανακυκλώνονται	60
3. Επιλεγμένα κτήρια στην Αττική και στη Θεσσαλονίκη	62
4. Υποστήριξη ΜΚΟ	63

## 6. ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Προτεραιότητες	66
Υποστήριξη παιδιών, ευπαθών κοινωνικά ομάδων και νέων	67
Εταιρικός εθελοντισμός	69
Μουσείο Τηλεπικοινωνιών	70
Πολιτιστική κληρονομιά & Τοπική κοινωνία	71
ΠΙΝΑΚΕΣ	
1. Υποστήριξη ευπαθών κοινωνικά ομάδων	67
2. Μονάδες αίματος	69
3. Δαπάνες ΟΤΕ για δραστηριότητες Εταιρικής Υπευθυνότητας	71

## 7. ΠΙΝΑΚΕΣ

Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact)	74
GRI index	77
Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης	88





# 1. ΟΤΕ και Όμιλος

# ΟΤΕ

## Σχετικά με τον ΟΤΕ

Η εταιρεία με την επωνυμία «Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος ΑΕ» («ΟΤΕ ΑΕ» ή «ΟΤΕ») ιδρύθηκε με το Ν.Δ. 1049/1949 (Φ.Ε.Κ. υπ. αρ. 195/1949 τεύχος Α'), ως Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου. Λειτουργεί από την ίδρυσή της με τη μορφή ανώνυμης εταιρείας και διέπεται από τις διατάξεις του Κ.Ν. 2190/1920. Η έδρα της εταιρείας βρίσκεται στο Δήμο Αμαρουσίου.

Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι η μεγαλύτερη εταιρεία τηλεπικοινωνιών στην ελληνική αγορά, η οποία παρέχει ευρυζωνικές υπηρεσίες και σταθερή τηλεφωνία σε ελληνικές και ξένες επιχειρήσεις, καταναλωτές και κρατικούς φορείς. Ακόμα, προσφέρει υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, πρόσβασης στο Διαδίκτυο, ψηφιακές επικοινωνίες, επικοινωνίες δεδομένων υψηλών ταχυτήτων και υπηρεσίες μισθωμένων γραμμών.

## Βασικά μεγέθη ΟΤΕ ΑΕ δωδεκαμήνου 2009 (31/12/2009):

Αριθμός εργαζομένων	<b>11.396 εργαζόμενοι (τακτικό προσωπικό)</b>
Κύκλος εργασιών ΟΤΕ ΑΕ	<b>2.412,4 εκατ. € (πέρσι 2.589,7)</b>
Συνολική κεφαλαιοποίηση	<b>5,0 δις €</b>
Τιμή μετοχής (30.09.2009)	<b>10,29 (σε απόλυτο ποσό)</b>

Αναλυτικές πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα των Επενδυτικών Σχέσεων του ΟΤΕ:  
[http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage/OTE\\_OIKONOMIKES\\_KATASTASEIS\\_31122009\\_ENGLISH.pdf](http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage/OTE_OIKONOMIKES_KATASTASEIS_31122009_ENGLISH.pdf)

# Όμιλος ΟΤΕ

Ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος (ΟΤΕ Α.Ε.) είναι ο μεγαλύτερος τηλεπικοινωνιακός πάροχος στην Ελλάδα, ενώ μαζί με τις θυγατρικές εταιρείες του αποτελεί σήμερα έναν από τους κορυφαίους τηλεπικοινωνιακούς ομίλους στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και δραστηριοποιείται σε Ρουμανία, Βουλγαρία, Σερβία, Αλβανία. Ο Όμιλος ΟΤΕ κατέχει το 20% της Telekom Serbia, του μεγαλύτερου παρόχου τηλεπικοινωνιών στη Σερβία. Ακόμα από το 2009 ο Όμιλος ΟΤΕ κατέχει το 100% της εταιρείας ΓΕΡΜΑΝΟΣ, της μεγαλύτερης εταιρείας εμπορίας προϊόντων τεχνολογίας στην Νοτιοανατολική Ευρώπη.

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει, πέρα από ευρυζωνικές υπηρεσίες, σταθερή και κινητή τηλεφωνία, δορυφορικές συνδέσεις, επικοινωνία δεδομένων υψηλών ταχυτήτων και υπηρεσίες μισθωμένων γραμμών. Ο Όμιλος ΟΤΕ απασχολεί περίπου 32.600 άτομα σε 5 χώρες, με Κύκλο Εργασιών Ομίλου 5.984,1 εκατ. €.

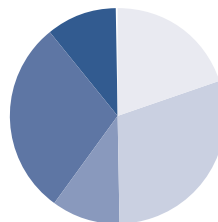
*Αναλυτικές πληροφορίες για τις συμμετοχές του ΟΤΕ καθώς και για τα οικονομικά στοιχεία του Ομίλου είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα των Επενδυτικών Σχέσεων του ΟΤΕ:  
<http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/BusinessOverview/WhoWeAre/OTEToday>*

## Ιδιοκτησιακό καθεστώς ΟΤΕ / Μετοχική σύνθεση

Η μετοχική δομή του ΟΤΕ (31-12-2009), μετά τη Σύμβαση πώλησης μετοχών και τη Συμφωνία μετόχων μεταξύ του ελληνικού Δημοσίου και της Deutsche Telekom AG (σχετ. Νόμος 3676/2008, δημοσίευση στο Φ.Ε.Κ. υπ. αριθμ. 139/2008, τεύχος Α), η οποία κυρώθηκε από το Ελληνικό Κοινοβούλιο (18-06-2008), διαμορφώνεται ως εξής:

Με βάση το μετοχολόγιο την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2009, η μετοχική σύνθεση της εταιρείας ήταν η ακόλουθη:

## Μετοχική σύνθεση ΟΤΕ



Ελληνικό Δημόσιο:	20,00%
Deutsche Telekom:	30,00%
Διεθνείς Θεσμικοί Επενδυτές:	29,3%
Έλληνες Θεσμικοί Επενδυτές:	10,3%
Λοιποί Επενδυτές:	10,6%

## Κυριότερες επιχειρηματικές κινήσεις του Ομίλου ΟΤΕ

- Ο ΟΤΕ λανσάρει μια νέα προσφορά double play, η οποία για πρώτη φορά περιλαμβάνει το πάγιο γραμμής.
- Η COSMOTE ολοκληρώνει την εξαγορά του 100% των μετοχών της ZAPP στη Ρουμανία.
- Απόκτηση των καταστημάτων πώλησης της ΓΕΡΜΑΝΟΣ ΑΒΕΕ.

*Αναλυτικές πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο:  
<http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage>*

# Όραμα, Αποστολή και Επιχειρηματική στρατηγική

Ο ΟΤΕ λειτουργεί σε ένα ταχύτατα εναλλασσόμενο τηλεπικοινωνιακό περιβάλλον το οποίο επηρεάζεται από τις εξελίξεις στο Ευρωπαϊκό περιβάλλον, από τις διεθνείς αλλαγές και εξελίξεις, την ανάπτυξη των υπηρεσιών των Παρόχων, με την αυξανόμενη ένταση του ανταγωνισμού, αλλά και τους περιορισμούς που τίθενται από το ρυθμιστικό και νομικό πλαίσιο.

Οι στόχοι του ΟΤΕ επικεντρώνονται στη βιώσιμη ανάπτυξη και την αύξηση της ανταγωνιστικότητας, μέσω της παροχής ποιοτικών προϊόντων, υπηρεσιών και εξυπηρέτησης, με την παροχή συνδυαστικών πακέτων, αλλά και με την ταυτόχρονη αξιοποίηση των συνεργιών εντός του Ομίλου ΟΤΕ.

## Όραμα

Όραμα του ΟΤΕ είναι να προσφέρει ολοκληρωμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες υψηλού επιπέδου έτσι ώστε να αποτελεί την πρώτη επιλογή των πελατών στην Ελλάδα και τη Ν.Α Ευρώπη.

## Αποστολή

- Η εξασφάλιση μιας κερδοφόρου και αειφόρου ανάπτυξης, στη σημερινή άκρως ανταγωνιστική αγορά
- Η πρόσπιση του μεριδίου της αγοράς και η δημιουργία νέων πηγών εσόδων (IP-TV, δορυφορική TV, ICT)
- Η βελτίωση της επαφής με τον πελάτη και η παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας που βασίζονται σε καινοτόμες τεχνολογίες
- Η περαιτέρω ανάπτυξη και διεύρυνση των προσφορών ευρυζωνικών υπηρεσιών
- Η μείωση του λειτουργικού κόστους και κατ' επέκταση η βελτίωση των τιμών των προσφερόμενων υπηρεσιών, υφιστάμενων και νέων
- Η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού με περαιτέρω ανάπτυξη των δυνατοτήτων και δεξιοτήτων των εργαζομένων, σε όλα τα επίπεδα
- Η προστιθέμενη αξία στις αγορές δραστηριοποίησης χάρη στην υιοθέτηση των αρχών της Εταιρικής Υπευθυνότητας

## Επιχειρηματική στρατηγική

Λαμβάνοντας υπόψη τις οικονομικά δύσκολες συνθήκες που επικρατούν γενικότερα στην κοινωνία και ειδικότερα στο περιβάλλον των τηλεπικοινωνιακών αγορών, οι βασικές στρατηγικές επιδιώξεις της εταιρείας διαμορφώνονται ως εξής:

- Επέκταση της διείσδυσης της ευρυζωνικότητας στην εγχώρια αγορά και διατήρηση της ηγετικής θέσης του ΟΤΕ με μέγιστη αξιοποίηση των ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων της εταιρείας, μέσω της παροχής καινοτόμων προϊόντων, υπηρεσιών και ολοκληρωμένων λύσεων τηλεπικοινωνιών και πληροφορικής
- Αξιοποίηση της σύγκλισης των τεχνολογιών με τη δημιουργία εμπορικών προτάσεων και τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών, με παράλληλη εφαρμογή νέων συστημάτων και διαδικασιών που θα έχουν ως επίκεντρο την εξυπηρέτηση του πελάτη
- Εστίαση σε εγχώριες και διεθνείς δραστηριότητες που παρουσιάζουν προοπτικές περαιτέρω ανάπτυξης
- Επέκταση και αναβάθμιση του δικτύου του ΟΤΕ στοχεύοντας στη σταδιακή μετάβαση προς ένα δίκτυο «νέας γενιάς»
- Δημιουργία ενός ανταγωνιστικού περιβάλλοντος
- Ενίσχυση της στενότερης συνεργασίας των θυγατρικών τόσο μεταξύ τους όσο και με τη μητρική εταιρεία
- Εδραίωση της δίκαιης μεταχείρισης του ΟΤΕ από τους κανονιστικούς φορείς
- Ενσωμάτωση των αρχών της Εταιρικής Υπευθυνότητας στον επιχειρηματικό σχεδιασμό της εταιρείας

*Το όραμα, η αποστολή και η επιχειρηματική στρατηγική του ΟΤΕ, καθώς και οι σχέσεις με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη διέπονται από επιχειρηματικές και ηθικές αξίες και περιγράφονται μέσα στο Κώδικα Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς της εταιρείας. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο: <http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples>*

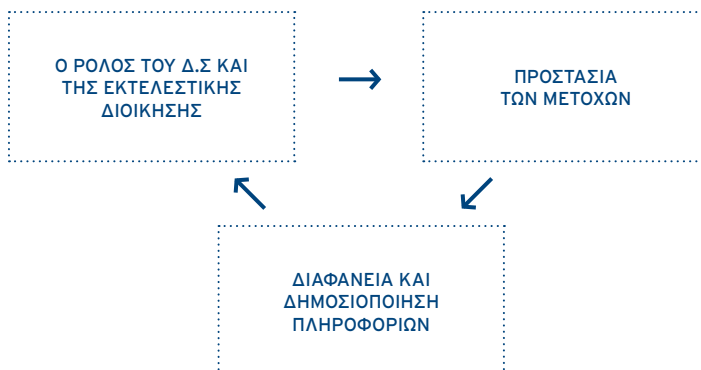
# Εταιρική Διακυβέρνηση

Οι βασικές αρχές, στις οποίες στηρίζεται το σύστημα εταιρικής διακυβέρνησης του ΟΤΕ είναι οι εξής:

- Διασφάλιση της διαφάνειας και του αποτελεσματικού ελέγχου στην άσκηση της διοίκησης
- Αμφίδρομη επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (stakeholders) της εταιρείας
- Διασφάλιση της αποδοτικότητας της εταιρείας.

Οι τρεις βασικοί άξονες εφαρμογής των κανόνων και πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης αφορούν στο ρόλο του Διοικητικού Συμβουλίου, της εκτελεστικής διοίκησης και του ελέγχου, στην προστασία των μετόχων και στην ενίσχυση της διαφάνειας και της δημοσιοποίησης πληροφοριών.

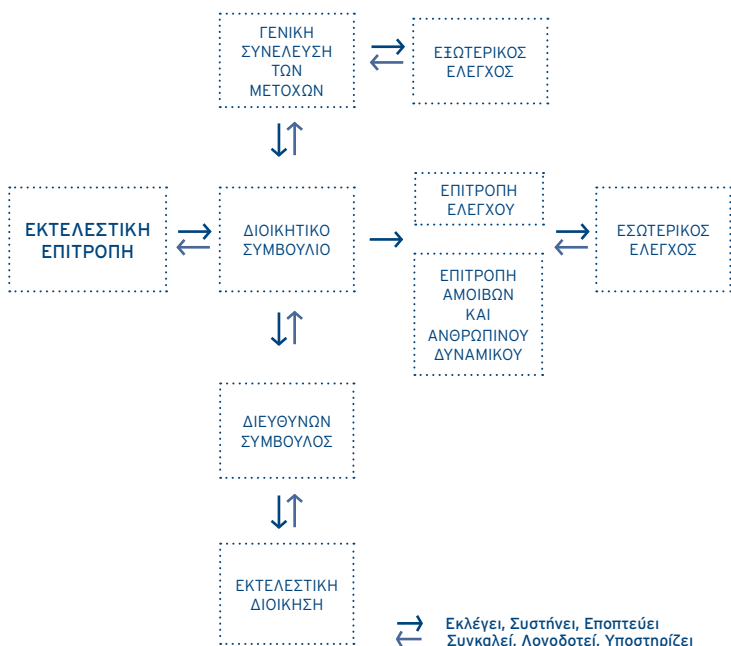
## Άξονες Εφαρμογής Εταιρικής Διακυβέρνησης στον ΟΤΕ



Εταιρική Διακυβέρνηση για τον ΟΤΕ σημαίνει το σύνολο των αρχών που υιοθετεί η εταιρεία και που διασφαλίζουν την απόδοση και τα συμφέροντα των μετόχων, καθώς και όλων των Ενδιαφερόμενων Μερών. Αναγνωρίζοντας τη σημασία της Εταιρικής Διακυβέρνησης, η ακόλουθη πολιτική του ΟΤΕ ευθυγραμμίζεται με τα διεθνή πρότυπα και έχει διαρθρωθεί με γνώμονα τα εξής:

- Τους Φορείς Διαχείρισης (Διοικητικό Συμβούλιο, Διευθύνων Σύμβουλος και Γενική Συνέλευση Μετόχων)
- Την Επιτροπή Ελέγχου, η οποία επικουρεί το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) στην εκτέλεση των εποπτικών του καθηκόντων, στη σύνταξη οικονομικών εκθέσεων και στην πραγματοποίηση εσωτερικών ελέγχων
- Το Σύστημα Διαχείρισης Συμμόρφωσης (Compliance Management System - CMS) με τους νομικούς και τους εσωτερικούς κανονισμούς που συστάθηκε τον Ιούλιο του 2009
- Τις Διαδικασίες Ελέγχου που διασφαλίζουν την αξιοπιστία της εταιρείας και την αποτροπή της απάτης (π.χ. Κώδικας Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας)
- Την πολιτική καταγγελιών, η οποία αποτελεί τόσο προληπτικό μέτρο εξουδετέρωσης, όσο και μέσο εντοπισμού της απάτης.

Οι παρακάτω άξονες συνθέτουν το Σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης του ΟΤΕ



Το 2009 ο ΟΤΕ ανέπτυξε το Σύστημα Διαχείρισης Συμμόρφωσης (Compliance Management System - CMS) και ο Πρόεδρος επικοινωνήσε μέσω εσωτερικής ανακοίνωσης (e-mail) με όλους τους υπαλλήλους, ενημερώνοντάς τους ότι είναι διαθέσιμο για όλους στο ενδοδίκτυο (U-Link) της εταιρείας. Στον ΟΤΕ όλοι οι νέοι υπάλληλοι που προσλαμβάνονται λαμβάνουν ειδική ενημέρωση για διάφορα θέματα της εταιρείας, συμπεριλαμβανομένου του Συστήματος Διαχείρισης Συμμόρφωσης και του Κώδικα Δεοντολογίας. Τέλος, το 2009, δύο εργαζόμενοι απαλλάχτηκαν των καθηκόντων τους λόγω της εμπλοκής τους σε θέματα απάτης και σε έναν ακόμα υπάλληλο υποβλήθηκε πρόστιμο για δωροδοκία.

Το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ περιλαμβάνει τα εξής:

- Την Πολιτική περί Κατάχρησης Προνομιικών Πληροφοριών Ομίλου ΟΤΕ
- Την Πολιτική περί Δωρεών και Χορηγιών Ομίλου ΟΤΕ
- Την Πολιτική περί Αποδοχής και Προσφοράς Εταιρικών Δώρων Ομίλου ΟΤΕ
- Την Πολιτική Εξακρίβωσης Οικονομικής Απάτης Ομίλου ΟΤΕ
- Την Πολιτική Διοργάνωσης Εταιρικών Εκδηλώσεων Ομίλου ΟΤΕ
- Την Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών Ομίλου ΟΤΕ
- Τον Κώδικα Δεοντολογίας για την Προστασία των Δικαιωμάτων του Ατόμου κατά την Επεξεργασία των Προσωπικών Δεδομένων του εντός του Ομίλου ΟΤΕ

Για το 2010 η νέα Γενική Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ σχεδιάζει τη δημιουργία Εγχειριδίου Λειτουργίας του Συστήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης με αναφορά στις αρμοδιότητες των λειτουργικών μονάδων της Γενικής Διεύθυνσης, ανάλυση των βασικών διαδικασιών όπως:

- Η διαδικασία διενέργειας αξιολόγησης κινδύνων
- Η διαδικασία διαχείρισης πολιτικών εντός του Ομίλου από τη διερεύνηση της ανάγκης ανάπτυξης έως και την εφαρμογή τους σε όλες τις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου.
- Η διαδικασία λειτουργίας και τεκμηρίωσης της γραμμής επικοινωνίας αναφορικά με την εφαρμογή κανονισμών και πολιτικών του Ομίλου (Ask me)
- Η διαδικασία διερεύνησης και τεκμηρίωσης των εκπαιδευτικών αναγκών
- Η διαδικασία διαχείρισης καταγγελιών για θέματα παραβίασης κανονισμών και πολιτικών του Ομίλου,
- Η διαδικασία διαχείρισης και διενέργειας ερευνών για την διερεύνηση καταγγελιών (Case Management)
- Η διαδικασία διορθωτικών ενεργειών (Consequence & Remediation Process)

Για περισσότερες και αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με την Εταιρική Διακυβέρνηση είναι διαθέσιμες στο: <http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/apologismosetairikisdiak>







# 2. Εταιρική Υπευθυνότητα και Επιχειρηματική στρατηγική

# Σχέση Ευθύνης

Οι αξίες της Εταιρικής Υπευθυνότητας συνιστούν στρατηγική επιλογή για τον ΟΤΕ και για τον λόγο αυτό έχουν ληφθεί υπόψη από όλες τις Γενικές Διευθύνσεις, κατά την περιγραφή των δραστηριοτήτων τους στο Επιχειρηματικό Σχέδιο της εταιρείας. Μέσω του προγράμματος «Σχέση Ευθύνης», εδραιώνεται καθημερινά η παρουσία της εταιρείας, ως «υπεύθυνου πολίτη», με στόχο τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα και την αύξηση της ανταγωνιστικότητας.

Και για το έτος 2009, οι προτεραιότητες του ΟΤΕ για την Εταιρική Υπευθυνότητα εστίασαν στους παρακάτω άξονες:

- **Αγορά:** επέκταση της ευρυζωνικότητας, χρήση των τεχνολογιών σύγκλησης και αναβάθμιση των υποδομών της εταιρείας. Παράλληλα δόθηκε έμφαση στην ανάπτυξη και διάθεση πρωτοπόρων προϊόντων και υπηρεσιών, σχεδιασμένων με υπευθυνότητα, προς όφελος των καταναλωτών, των επιχειρήσεων, συμβάλλοντας στη γενικότερη ανάπτυξη τόσο της κοινωνίας όσο και της οικονομίας
- **Εργαζόμενους:** δημιουργία μιας ενιαίας κουλτούρας στο προσωπικό του ΟΤΕ μέσω προγραμμάτων εσωτερικής επικοινωνίας, δυνατότητα συμμετοχής σε εθελοντικά προγράμματα, δυνατότητα συνεχούς εργασιακής εξέλιξης και αυξημένη προστασία για θέματα υγείας και ασφάλειας
- **Περιβάλλον:** επέκταση της λεπτομερούς καταγραφής του Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος και ανάπτυξη προγραμμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας με έμφαση στο περιβάλλον
- **Κοινωνία:** διαχρονική στήριξη Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων με σημαντικό κοινωνικό έργο και περαιτέρω ανάπτυξη της συνεργασίας με την εταιρεία

Οι παραπάνω προτεραιότητες των αξόνων του Προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ παρουσιάζονται αναλυτικά στις αντίστοιχες ενότητες του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009.

# Δείκτες και Πιστοποιήσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας

## Πιστοποιήσεις

- Το 2009, ο αριθμός των πιστοποιημένων OTESHOP (ΤΕΚ), κατά ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000 (σύστημα διαχείρισης ποιότητας), ανήλθε σε 128 πανελλαδικά, με την πιστοποίηση 12 επιπλέον καταστημάτων
- Ανάπτυξη και πιστοποίηση Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης, που περιλαμβάνει και τα 3 Συστήματα Διαχείρισης (Ποιότητας, Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία και Περιβαλλοντική Διαχείριση) στο Συγκρότημα Μεταφορικών Μέσων

Μέσω των παραπάνω πιστοποιήσεων εξασφαλίζεται η παροχή σωστών υπηρεσιών, οι οποίες επανεξετάζονται και βελτιώνονται συνεχώς

## Global Reporting Initiative (GRI)

Ο ΟΤΕ, για πέντε συνεχόμενα χρόνια, αποτελεί μια από τις πρώτες ελληνικές εταιρείες που εφαρμόζει με επιτυχία τις αρχές «G3» για την καταγραφή των δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας και τα τελευταία δύο (2) είναι πιστοποιημένοι με «B». Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2009 έχει υποβληθεί στη διαδικασία της εξωτερικής πιστοποίησης, από ανεξάρτητο συνεργάτη.

## Εξωτερική Πιστοποίηση

### AA1000 AccountAbility Principles Standard

Μέσα στο 2009, κάναμε τα πρώτα βήματα για την αξιολόγηση της προσέγγισής μας σε ό,τι αφορά τις αρχές του AA1000 που αφορούν τη Συμμετοχικότητα (Inclusivity), την Ουσιαστικότητα (Materiality) και την Ανταπόκριση (Responsiveness). Το πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας (Ε.Υ.) του ΟΤΕ «Σχέση Ευθύνης» βασίζεται σε ζητήματα που έχουν μεγάλη σημασία τόσο για την επιχείρησή μας όσο και για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, ενώ αναγνωρίζουμε την ανάγκη για περαιτέρω ανάπτυξη των συστημάτων που υποστηρίζουν την προσπάθειά μας για τον προσδιορισμό και την αξιολόγηση αναδυόμενων ή μεταβαλλόμενων ζητημάτων.

Η προσέγγισή μας σε ό,τι αφορά τη «συμμετοχικότητα» (τον προσδιορισμό των Ενδιαφερόμενων Μερών και τη συνεργασία μαζί τους προκειμένου να αποκτήσουμε συνολική εικόνα των Ζητημάτων) έχει αναπτυχθεί σε μεγάλο βαθμό, ενώ έχουμε καθιερώσει παραδοσιακούς μηχανισμούς διαλόγου με τους εργαζόμενους, τους επενδυτές, τους πελάτες, τους κρατικούς και ρυθμιστικούς φορείς, της Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ) και τα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας (Μ.Μ.Ε.). Αντιλαμβανόμαστε την ανάγκη και την αξία της υπέρβασης των παραδοσιακών μηχανισμών διαλόγου και της αμφίδρομης επικοινωνίας έτσι ώστε να συζητήσουμε και θέματα που αναδύονται, καθώς και να αναπτύξουμε μια πιο «ενιαία» εικόνα όσον αφορά τα θέματα που απασχολούν τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, η οποία θα μας βοηθήσει στον σχεδιασμό και στη λήψη μελλοντικών αποφάσεων. Μέχρι σήμερα, τα περισσότερα Ενδιαφερόμενα Μέρη είναι ικανοποιημένα από

το επίπεδο και τον τρόπο με τον οποίο διεξάγεται ο διάλογος με τον ΟΤΕ, αλλά οι κοινωνικοί εταίροι, κυρίως, έχουν εκφράσει ενδιαφέρον για την καθιέρωση τακτικών διαλόγων στρογγυλής τραπέζης. Αυτό θα αποτελέσει προτεραιότητα όσον αφορά την Ε.Υ. του ΟΤΕ για τα έτη 2010-11. Η προσέγγισή μας σε σχέση με την «ουσιαστικότητα» (τον προσδιορισμό των Ζητημάτων που είναι σημαντικά για τον ΟΤΕ και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη) έχει εστιάσει έως τώρα στις άμεσες επιδράσεις μας στην αγορά και το περιβάλλον, καθώς και στην υποστήριξη που παρέχουμε στην κοινωνία και στους εργαζόμενους. Στόχος μας είναι να εστιάσουμε στα ζητήματα που συνδυάζουν υψηλό αντίκτυπο για την επιχείρησή μας και έχουν βαρύτητα για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και να διασφαλίσουμε ότι τα περισσότερα από τα ζητήματα πληρούν αυτά τα κριτήρια. Ωστόσο, αναγνωρίζουμε την ανάγκη πληρέστερης συστηματοποίησης αυτής της διαδικασίας κατά τα έτη 2010-11.

Η προσέγγισή μας ως προς την «ανταπόκριση» (σε σημαντικά ζητήματα και τη διαφάνεια όσον αφορά στην απόδοσή μας) έχει αναπτυχθεί σε μεγάλο βαθμό σε σχέση με επιμέρους τομείς, όπως οι πελάτες, οι επενδυτές και οι εργαζόμενοι, και ενσωματώνεται ολοένα περισσότερο στην περιβαλλοντική διαχείριση. Η προσέγγισή μας σε σημαντικά ζητήματα για τομείς που αφορούν πολλά Ενδιαφερόμενα Μέρη, όπως η ασφάλεια του Διαδικτύου και ο περιβαλλοντικός έλεγχος των προμηθευτών, δεν είναι τόσο ανεπτυγμένη αυτή τη στιγμή, και αυτό είναι κάτι που σκοπεύουμε να αντιμετωπίσουμε καθώς η Εταιρική Υπευθυνότητα ενσωματώνεται σταδιακά στον επιχειρηματικό σχεδιασμό της εταιρείας, γεγονός που θα βοηθήσει επίσης στην καλλιέργεια της αναγκαίας ευελιξίας και των διατηρηματικών συνεργασιών. Η Deloitte δεσμεύτηκε για την ανεξάρτητη διασφάλιση της εφαρμογής από την εταιρεία μας των αρχών Accountability AA1000. Μπορείτε να δείτε τη δήλωσή της στη σελίδα 88.

## Διεθνείς χρηματιστηριακοί δείκτες FTSE4Good

Από το 2008 ο ΟΤΕ συμπεριλαμβάνεται, στους διεθνείς χρηματιστηριακούς δείκτες FTSE4Good για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας διασφαλίζοντας τη διαφάνεια και τη συνεχιζόμενη προσπάθεια για την εφαρμογή καλών πρακτικών. Οι δείκτες βιώσιμης ανάπτυξης «FTSE4Good» μετρούν τις επιδόσεις στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας και εντάσσονται σε αυτούς κορυφαίες εταιρείες από όλο τον κόσμο.

## Corporate Responsibility Index (CRI)

Το 2009 για δεύτερη συνεχή χρονιά ο ΟΤΕ συμμετείχε στην διαδικασία αξιολόγησης Corporate Responsibility Index (CRI), σε συνεργασία με το BITC (Business in the Community), λαμβάνοντας τη διάκριση «silver», μεταξύ ενός σημαντικού αριθμού αξιολογών ελληνικών εταιρειών και πολυεθνικών επιχειρήσεων. Ο δείκτης CRI αποτελεί εργαλείο αξιολόγησης και έναν από τους σημαντικότερους διεθνείς δείκτες μέτρησης στην Ευρώπη της απόδοσης των επιχειρήσεων στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας.

# Εταιρική Υπευθυνότητα και Διοίκηση ΟΤΕ

Οι αρχές και οι αξίες της Εταιρικής Υπευθυνότητας αποτελούν στρατηγική επιλογή για τον ΟΤΕ, έχουν ενταχθεί στους στόχους του Ζετούς (2009-2011) Επιχειρηματικού Σχεδίου της εταιρείας. Επιπλέον οι Βασικοί Δείκτες Απόδοσης (KPI's) της Εταιρικής Υπευθυνότητας θα συζητηθούν με κάθε εμπλεκόμενη Γενική Διεύθυνση μέσα στο 2010, ενισχύοντας την αξία του διαλόγου με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, καθώς και την προσέγγιση του ΟΤΕ για τη διαχείριση κινδύνων, σε σχέση πάντα με την αρχή της πρόληψης και την ανάγκη διατήρησης της βιωσιμότητας της εταιρείας.

Η εφαρμογή των αξιών της Εταιρικής Υπευθυνότητας κρίνεται μεγάλης σημασίας, γεγονός που γίνεται σαφές και μέσω της δέσμευσης της Διοίκησης, καθώς υπεύθυνος για την παρακολούθηση της εφαρμογής του προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας και της αξιολόγησής του είναι ο Πρόεδρος Δ.Σ. και Διευθύνων Σύμβουλος του ΟΤΕ.

Εξίσου σημαντική είναι και η ενημέρωση της Διοίκησης του ΟΤΕ για τις πρακτικές Εταιρικής Υπευθυνότητας, η οποία πραγματοποιείται μέσω:

- Της τακτικής αναφοράς για την πρόοδο των δράσεων και πρωτοβουλιών Εταιρικής Υπευθυνότητας, προς το Συμβούλιο Διεύθυνσης (σε επίπεδο Γενικών Διευθυντών ΟΤΕ), από τη Διευθύντρια Εταιρικής Επικοινωνίας, η οποία, οργανωτικά, υπάγεται απευθείας στον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο
- Της ετήσιας παρουσίασης των δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας προς το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ, από τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο
- Της διανομής του «Ετήσιου Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας» στα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και τους μετόχους της εταιρείας, στην ετήσια τακτική Γενική Συνέλευση

## Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας

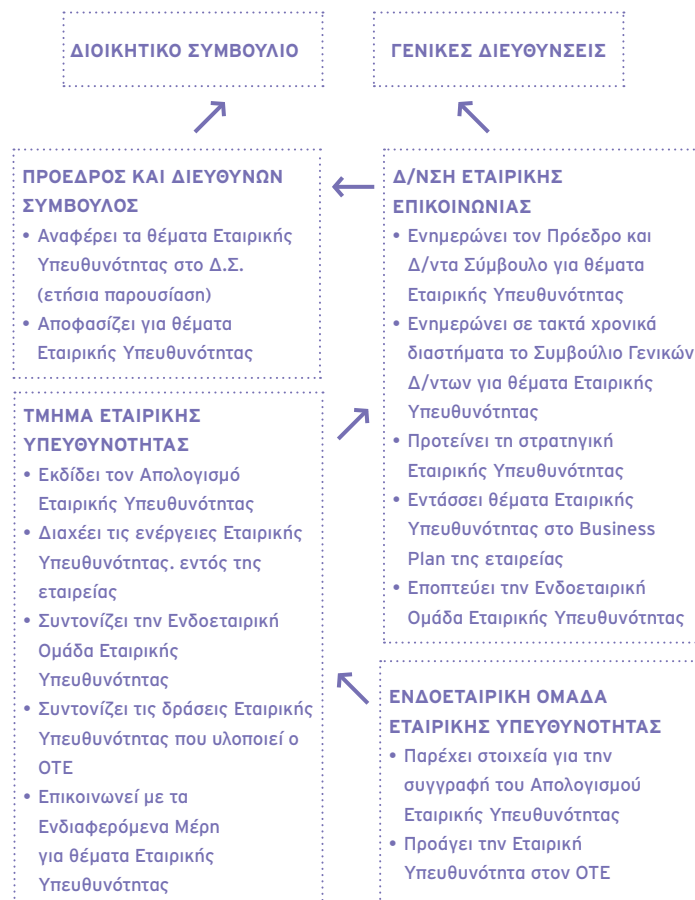
Ο ΟΤΕ, αναγνωρίζοντας τη σημασία μιας συστηματικής και υπεύθυνης στάσης απέναντι στο κοινωνικό σύνολο, δημιούργησε το 2006 την ενδοεταιρική Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας, με το συντονισμό και την καθοδήγηση της Διεύθυνσης Εταιρικής Επικοινωνίας. Η συμβολή της ομάδας είναι πολύ σημαντική, μεταξύ άλλων, στη συλλογή και οργάνωση του υλικού για τη σύνταξη του Ετήσιου Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Η ενδοεταιρική Ομάδα έχει διευρύνει ήδη τη σύνθεσή της και πλέον αποτελείται από εκπροσώπους όλων των Γενικών Διευθύνσεων, αλλά και από εκπροσώπους από τις 3 Τηλεπικοινωνιακές Περιφέρειες, ενώ έγινε η ένταξη του έργου της στην οργανωτική δομή της εταιρείας.

## Τμήμα Εταιρικής Υπευθυνότητας

Η σημαντικότερη ίσως πρόκληση που αντιμετώπισε το Τμήμα Εταιρικής Υπευθυνότητας το 2009 ήταν ο σχεδιασμός προτεινόμενων δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βασικών Δεικτών Απόδοσης (KPI's) για κάθε Γενική Δ/νση. Καταρτίστηκαν προτάσεις για κάθε Γενική Διεύθυνση και επί του παρόντος διεξάγονται συζητήσεις με όλους τους Γενικούς Διευθυντές με στόχο την ολοκλήρωση της διαδικασίας εντός του 2010 και την ένταξή τους στο Επιχειρησιακό Σχέδιο της εταιρείας.

Το παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζει το σύστημα διακυβέρνησης της Εταιρικής Υπευθυνότητας στον ΟΤΕ:



# Συμμετοχές - Διακρίσεις

## Συμμετοχές

Ο ΟΤΕ διασφαλίζει τη συνεχή και πολύπλευρη πληροφόρηση γύρω από τις εξελίξεις που αφορούν σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας. Το 2009, συμμετείχε με συνέπεια ως μέλος σε διάφορους εθνικούς και διεθνείς φορείς.

Φορέας	Ιδιότητα
Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	Μέλος
Global Reporting Initiative	Μέλος
Global Compact	Μέλος
ΕΤΝΟ (Sustainability Working Group)	Μέλος
Συμβούλιο Βιώσιμης Ανάπτυξης ΣΕΒ	Μέλος
GeSI (Global e- Sustainability Initiative)	Μέλος
Ινστιτούτο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	Μέλος

## Διακρίσεις

Το 2009, αποδεικνύοντας ότι κάνει τις δεσμεύσεις του για την Εταιρική Υπευθυνότητα πράξη, ο ΟΤΕ απέσπασε διακρίσεις για τις δράσεις που εφαρμόζει και πραγματοποιεί. Ενδεικτικά αναφέρονται:

Φορέας	Διακρίσεις ΟΤΕ
«CR Index 2009»	Διάκριση στο επίπεδο «Silver» του CR Index με άνοδο κατά 11 μονάδες

## «CEO & CSR Money Conference 2009»

Η εταιρεία κατέλαβε την 1η θέση στην κατηγορία «Καλύτερη Εισηγμένη Εταιρεία στην ΕΚΕ»

## «CSR Reporting Forum 2009» (Ημερίδα Απολογισμών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης)

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας βραβεύτηκε ανάμεσα στους απολογισμούς που παρουσίασαν πληρέστερη κάλυψη των δεικτών GRI.

## Thomson-Reuters

Εκτελεστικός Γενικός Διευθυντής του ΟΤΕ, ως ο καλύτερος CFO Investor Relations

## Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Βράβευση του Απολογισμού 2008 για την ορθή εφαρμογή των αρχών του GRI

## Χρυσός Ερμής

Για τη διαφημιστική καμπάνια Conn-x@ Work plus

## Accountability Rating Greece 2009 (Κατάταξη Εταιρικής Υπευθυνότητας & Λογοδοσίας)

8η θέση μεταξύ των μεγαλύτερων ελληνικών εταιρειών. Σημαντική βελτίωση σε όλους τους τομείς που αξιολογεί ο δείκτης (Εταιρική Διακυβέρνηση, συνεργασία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, στρατηγική, κτ)

Αναλυτικές πληροφορίες για τις αρχές και τις αξίες του ΟΤΕ όσον αφορά στην Εταιρική Υπευθυνότητα, καθώς και οι «Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας» προηγούμενων ετών, υπάρχουν στην ιστοσελίδα [www.ote.gr/cr2009](http://www.ote.gr/cr2009)

# Στόχοι-Αποτελέσματα-Δεσμεύσεις

Γενικά	Στόχοι 2009	Επιτεύγματα 2009	Δεσμεύσεις 2010
<b>Εταιρική Υπευθυνότητα (ΕΥ) στο Επιχειρηματικό Σχέδιο</b>	Ενσωμάτωση των αρχών Ε.Υ. στο Επιχειρηματικό Σχέδιο.	Δημιουργία προτάσεων για όλες τις Γενικές Διευθύνσεις για την ενσωμάτωση συγκεκριμένων στόχων Ε.Υ. καθώς και βασικών δεικτών απόδοσης (KPI).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Υποβολή προτάσεων και συζήτηση με τους Γενικούς Διευθυντές για την επίτευξη τελικής συμφωνίας για την ενσωμάτωση των προτεινόμενων στόχων Ε.Υ. και των KPI στην αναθεώρηση του Επιχειρηματικού Σχεδίου</li> <li>- Συντονισμός με τα ομιλικά KPI, της Deutsche Telekom, όπου είναι εφικτό</li> </ul>
<b>Ε.Υ. και Διοίκηση</b>	Ανάθεση της παρακολούθησης των ζητημάτων Ε.Υ. σε ένα μέλος του Δ.Σ.	Η Διευθύντρια Εταιρικής Επικοινωνίας παρουσίασε το Πρόγραμμα Ε.Υ. στο Συμβούλιο Διεύθυνσης και επεσήμανε την ανάγκη συντονισμού με τη στρατηγική Ε.Υ. της Deutsche Telekom (D.T.) και τη δημιουργία συνεργιών μεταξύ ΟΤΕ και D.T.	Συστηματικότερη προσέγγιση σε θέματα Ε.Υ. από το Διοικητικό Συμβούλιο (σε τριμηνιαία ή εξαμηνιαία βάση).
<b>Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Επέκταση των «διαύλων επικοινωνίας» σε περισσότερα Ενδιαφερόμενα Μέρη</li> <li>- Αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των ερευνών</li> <li>- Διεξαγωγή διαλόγου μέσω οργανωμένων συζητήσεων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Διεξαγωγή ερευνών με επιλεγμένα Ενδιαφερόμενα Μέρη: επενδυτές, περισσότερες ΜΚΟ και εργαζόμενους</li> <li>- Παρουσίαση και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των ερευνών με επιπλέον Ενδιαφερόμενα Μέρη</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Πραγματοποίηση οργανωμένων συζητήσεων με επιλεγμένα Ενδιαφερόμενα Μέρη (απευθείας συναντήσεις με τους εργαζόμενους για τη συζήτηση σημαντικών ζητημάτων, κλπ)</li> <li>- Διοργάνωση συναντήσεων με ΜΚΟ προκειμένου να συζητηθούν θέματα που προκαλούν προβληματισμό (π.χ. Ασφάλεια του Διαδικτύου, κλπ)</li> </ul>
<b>Πιστοποιήσεις</b>	Διατήρηση και περαιτέρω επέκταση των πιστοποιήσεων Ε.Υ. από διεθνείς φορείς.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Διατήρηση της πιστοποίησης GRI στο Επίπεδο Β</li> <li>- Εξωτερική πιστοποίηση του Απολογισμού Ε.Υ. 2009</li> <li>- Διατήρηση της ένταξης στον δείκτη FTSE4Good για το 2009</li> <li>- Βράβευση «Silver» από το CR Index</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Επίτευξη βαθμολογίας GRI B+ για τον Απολογισμό Ε.Υ. 2009</li> <li>- Διατήρηση καταχώρισης στον δείκτη FTSE4Good για το 2010</li> <li>- Διατήρηση και περαιτέρω βελτίωση της απόδοσης στον τομέα της Ε.Υ., σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα</li> </ul>

<b>Αγορά</b>	<b>Στόχοι 2009</b>	<b>Επιτεύγματα 2009</b>	<b>Δεσμεύσεις 2010</b>
<b>Ανάπτυξη ευρυζωνικότητας</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ενίσχυση των προσπάθειών για γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος πανελλαδικά με στοχευμένες ενέργειες</li> <li>- Επέκταση του προγράμματος επαναδιάθεσης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών στην Περιφέρεια</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Προσφορά μεγαλύτερων ταχυτήτων πρόσβασης, επέκταση δικτύου και υποδομών, υποθαλάσσια καλώδια προς τα νησιά, νέες γραμμές Αποδεσμοποίησης Τοπικού Βρόγχου (LLU), διεύδυση ευρυζωνικότητας έως 17,5% στην Ελλάδα</li> <li>- Επαναδιάθεση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών σε πάνω από 100 σχολεία και ΜΚΟ στην Αθήνα και στην Περιφέρεια</li> </ul>	Αύξηση της διάθεσης ευρυζωνικών υπηρεσιών, ταχυτήτων και δικτύων σε πάνω από το 94% της έκτασης της χώρας (κάλυψη υποδομών που προσφέρει τη δυνατότητα πρόσβασης σε ευρυζωνική σύνδεση).
<b>Προϊόντα και υπηρεσίες</b>	Επέκταση λειτουργίας του ADSL Helpdesk «1242» σε 24ωρη βάση.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 24ωρη λειτουργία του ADSL Help desk «1242»</li> <li>- Έναρξη λειτουργίας του Conn-x TV</li> <li>- Έναρξη λειτουργίας του OTE Business Customer Service «13818»</li> <li>- Συνέχιση παροχής υπηρεσιών και προϊόντων για ειδικές κοινωνικές ομάδες</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Επέκταση των τηλεοπτικών προγραμμάτων και καναλιών του Conn-x TV</li> <li>- Συνέχιση και αύξηση παροχής υπηρεσιών και προϊόντων για ειδικές κοινωνικές ομάδες</li> </ul>
<b>Ασφάλεια στο Διαδίκτυο</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Συνέχιση πρωτοβουλιών για ασφαλέστερο Διαδίκτυο</li> <li>- Διάθεση νέων προϊόντων</li> <li>- Δημιουργία ενημερωτικού φυλλαδίου</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Συμμετοχή στο «Safenet»</li> <li>- Διάθεση της υπηρεσίας Online Προστασία</li> <li>- Χορηγία της γραμμής βοήθειας για εφήβους «Υποστηρίξω 800 11 800 15» που λειτουργεί από τη Μονάδα Εφηβικής Υγείας (MEY) της Β' Παιδιατρικής Κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών, Νοσοκομείο Παίδων «Π. &amp; Α. Κυριακού»</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Επέκταση των υφιστάμενων συνεργασιών (π.χ. γραμμή βοήθειας για εφήβους «Υποστηρίξω»)</li> <li>- Επιλογή ενός ενεργού οργανισμού και συνεργασία με αυτόν για την υποστήριξη/δημιουργία φυλλαδίου απευθυνόμενου σε γονείς, δασκάλους, παιδιά και εφήβους</li> </ul>
<b>Κανονισμός Προμηθειών</b>	Εφαρμογή νέας Πολιτικής.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Επιτυχή εφαρμογή της νέας Πολιτικής</li> <li>- Έναρξη ανταλλαγής γνώσεων με τις εταιρείες του Ομίλου Deutsche Telekom σχετικά με τον έλεγχο των κριτηρίων Ε.Υ. και τις μεθόδους διαλόγου με τους προμηθευτές</li> </ul>	Θα αποφασιστούν στο Επιχειρηματικό Σχέδιο του 2010.



Περιβάλλον	Στόχοι 2009	Επιτεύγματα 2009	Δεσμεύσεις 2010
<b>Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα</b>	Συνέχιση λεπτομερούς καταγραφής του περιβαλλοντικού αποτυπώματος πανελλαδικά.	Καταγραφή του περιβαλλοντικού αποτυπώματος των επιλεγμένων κτηρίων στην Αττική και επέκταση της καταγραφής στην Τηλεπικοινωνιακή Περιφέρεια Βορείου Ελλάδας.	Περαιτέρω επέκταση της λεπτομερούς καταγραφής του περιβαλλοντικού αποτυπώματος.
<b>Ανακύκλωση</b>	Συστηματοποίηση και πανελλαδική επέκταση των προγραμμάτων ανακύκλωσης.	Πανελλαδική επέκταση της σύμβασης με την εταιρεία «Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε.».	Υπογραφή πανελλαδικής σύμβασης με την εταιρεία «ECOELASTIKA Α.Ε.» για την εναλλακτική διαχείριση των χρησιμοποιημένων ελαστικών των οχημάτων.
<b>Χρήση χαρτιού</b>	Ανακύκλωση και μείωση της κατανάλωσης χαρτιού.	Ολοκλήρωση της επέκτασης του συστήματος «ΠΑΠΥΡΟΣ» (ηλεκτρονική διαχείριση των ημερήσιων εργασιών αρχειοθέτησης).	Επέκταση του προγράμματος ανακύκλωσης χαρτιού πανελλαδικά.
<b>Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας</b>	Αξιοποίηση των συστημάτων αιολικής ενέργειας και των φωτοβολταϊκών συστημάτων.	Κάλυψη αναγκών ηλεκτρικού ρεύματος σε απομακρυσμένες περιοχές.	Πρώθηση της περαιτέρω χρήσης των εναλλακτικών πηγών ενέργειας.
<b>Κτήρια ΟΤΕ</b>	Βελτίωση της ενεργειακής «συμπεριφοράς» των κτηρίων.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Εγκατάσταση 2 πρόσθετων μονάδων VRV, οι οποίες αντικαθιστούν τα παλιότερα συστήματα κλιματισμού</li> <li>- Χρήση φυσικού αερίου σε 13 κτήρια</li> <li>- Αντικατάσταση 7.500 λαμπτήρων πυράκτωσης με λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης και εγκατάσταση συστήματος αυτόματου φωτισμού στο κεντρικό κτήριο στη Θεσσαλονίκη</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Συνέχιση της εγκατάστασης (α) συστημάτων VRV, (β) Συστημάτων Μηχανικού Αερισμού (Free Cooling) και (γ) «Συστημάτων Διαχείρισης Κτηρίων»</li> <li>- Χρήση φυσικού αερίου σε περισσότερα από 6 κτήρια στην Αττική</li> <li>- Συνέχιση της εγκατάστασης λαμπτήρων χαμηλής κατανάλωσης</li> </ul>
<b>Σύστημα Διαχείρισης Κτηρίων (BMS)</b>	Ολοκλήρωση της εγκατάστασης του συστήματος «Building Management System» στο Διοικητικό Μέγαρο του ΟΤΕ.	Συνέχιση της διαδικασίας «Building Management System» που βρίσκεται ήδη σε εξέλιξη.	Ολοκλήρωση της εγκατάστασης του συστήματος.
<b>Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (EMS)</b>	Απόκτηση της πιστοποίησης των συστημάτων διαχείρισης για το 2009.	Πιστοποίηση των Συστημάτων Ολοκληρωμένης Διαχείρισης για δύο Διευθύνσεις.	Σχεδιασμός και ανάπτυξη ενός κεντρικού Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης για τον ΟΤΕ.
<b>Σύστημα Συλλογής Περιβαλλοντικών Δεδομένων</b>	Ολοκλήρωση και λειτουργία ενός συστήματος για τη συλλογή περιβαλλοντικών δεδομένων και δημιουργία των σχετικών αναφορών (σύστημα υποβολής αναφορών).	Πιλοτική χρήση του Συστήματος Συλλογής Δεδομένων «Credit 360» (το οποίο χρησιμοποιείται από όλες τις εταιρείες του Ομίλου της Deutsche Telekom).	Αξιολόγηση του συστήματος συλλογής δεδομένων «Credit 360» και σχεδιασμός ενός ενδοεταιρικού συστήματος συλλογής και αρχειοθέτησης περιβαλλοντικών δεδομένων, εάν κριθεί αναγκαίο, σύμφωνα με τις ανάγκες του ΟΤΕ.

<b>Εργαζόμενοι</b>	<b>Στόχοι 2009</b>	<b>Επιτεύγματα 2009</b>	<b>Δεσμεύσεις 2010</b>
<b>Ικανοποίηση και εκπαίδευση των εργαζομένων</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Σχεδιασμός και εφαρμογή έρευνας ικανοποίησης εργαζομένων</li> <li>- Ίδρυση του νέου HR Help Desk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Έρευνα σχετικά με την ΕΥ, η οποία πραγματοποιήθηκε στα τέλη του 2009, με τη συμμετοχή 1.000 εργαζομένων</li> <li>- Δοκιμαστική λειτουργία νέου HR Help Desk, με σκοπό την κάλυψη των αναγκών και την επίλυση ερωτημάτων των εργαζομένων (για θέματα συνταξιοδότησης, μισθοδοσίας, αποζημιώσεων, υγείας και ασφάλειας κ.λπ.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Σχεδιασμός και εφαρμογή σεμιναρίων ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (e-learning) για τους εργαζομένους, για διάφορα ζητήματα (όπως θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης)</li> <li>- Συνέχιση διεξαγωγής της έρευνας ικανοποίησης εργαζομένων</li> </ul>
<b>Εσωτερική επικοινωνία</b>	Ενίσχυση του διαλόγου με τους εργαζόμενους μέσω του ενδοδικτύου (U-Link) και ανταλλαγή απόψεων σχετικά με τις πρακτικές Ε.Υ.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Το ενδοδικτύο της εταιρείας (U-Link) δέχτηκε πάνω από 3.500.000 επισκέψεις από εργαζομένους του ΟΤΕ</li> <li>- Πραγματοποίηση έρευνας σχετικά με την Ε.Υ. μέσω του U Link</li> <li>- Παροχή πληροφοριών σχετικά με την Ε.Υ. μέσω του U Link (όπως το νέο «Πρόγραμμα Εταιρικού Εθελοντισμού» για τους εργαζόμενους)</li> </ul>	Μεγιστοποίηση της χρήσης του ενδοδικτύου (U-Link) για σκοπούς εσωτερικής επικοινωνίας και για τη διάδοση πληροφοριών περί Ε.Υ. και της σχετικής φιλοσοφίας.
<b>Κοινωνία Προγράμματα Εταιρικού Εθελοντισμού</b>	Συνέχιση των Προγραμμάτων Αιμοδοσίας Εργαζομένων.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Συνεχίστηκαν τα Προγράμματα Αιμοδοσίας Εργαζομένων</li> <li>- Συμμετοχή σε δραστηριότητες με συνεργαζόμενες ΜΚΟ μέσω του νέου «Προγράμματος Εθελοντισμού Εργαζομένων»</li> </ul>	Αξιολόγηση των πρώτων αποτελεσμάτων και του επιπέδου συμμετοχής στο νέο «Πρόγραμμα Εθελοντισμού Εργαζομένων».
<b>Διαδικτυακή τοποθεσία Ε.Υ. του ΟΤΕ</b>	Προσπάθειες ευαισθητοποίησης των Ενδιαφερόμενων Μερών και συμμετοχής τους σε εθελοντικές δραστηριότητες.	Δημιουργία και ενεργοποίηση του διαδικτυακού «Eco Game» για τη διάδοση της γνώσης σχετικά με την Ε.Υ. στο κοινό.	Δημιουργία ειδικής τοποθεσίας (micro-site) στο πλαίσιο της εταιρικής διαδικτυακής τοποθεσίας ( <a href="http://www.ote.gr">www.ote.gr</a> ), αφιερωμένης στις δραστηριότητες Ε.Υ. του ΟΤΕ, με στόχο την καλύτερη πληροφόρηση του κοινού.

# Ενδιαφερόμενα Μέρη

Ο ΟΤΕ δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην καλλιέργεια του διαλόγου με όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, συστηματικά και σύμφωνα με τις αρχές του Προτύπου «AA 1000 AccountAbility Principles Standard». Η εταιρεία σε συνεργασία με την ενδοεταιρική ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας, αποφασίζει τα βασικά ζητήματα που αφορούν τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, διασφαλίζοντας ότι λαμβάνονται υπόψη. Η επιλογή των Ενδιαφερόμενων Μερών διαμορφώνεται μέσα από την αξιολόγηση του τηλεπικοινωνιακού περιβάλλοντος και των παραμέτρων που το προσδιορίζουν κάθε φορά. Ο ΟΤΕ με ευελιξία αναπροσαρμόζει τις πρακτικές του, υιοθετώντας μηχανισμούς συστηματικών ή ad hoc επαφών, εμπλουτίζοντας τον κατάλογο, ανάλογα με τα εκάστοτε δεδομένα και την επικαιρότητα.

Το παρακάτω γράφημα απεικονίζει τα σημαντικότερα Ενδιαφερόμενα Μέρη για τον ΟΤΕ

Χάρτης Ενδιαφερόμενων Μερών



## Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Κοιν. Εταίρος / Τρόπος επικοινωνίας	Βασικά Ζητήματα που προέκυψαν	Πως ανταποκρίθηκε ο ΟΤΕ	Σελ.
<b>Πελάτες (εταιρικοί, επιχειρησιακοί, οικιακοί)</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Έρευνες Εταιρικής Υπευθυνότητας</li> <li>- Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών</li> <li>- Κέντρα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης</li> <li>- Βαρόμετρο Πιστότητας-Ικανοποίησης Πελατών</li> <li>- Τακτικές συναντήσεις με πελάτες εταιρικούς/επιχειρησιακούς πελάτες)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Διάθεση Τηλεπικοινωνιακού Σύμβουλου</li> <li>- Αναβάθμιση του «13818» ΟΤΕ Business Customer Service</li> <li>- Μεγαλύτερη ικανοποίηση κατά την αποκατάσταση βλαβών και χειρισμού των παραπόνων</li> <li>- Προστασία προσωπικών δεδομένων</li> <li>- Θέματα τιμολόγησης των προσφερόμενων προϊόντων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Διάθεση έμπειρης ομάδας Τηλεπικοινωνιακών Συμβούλων, για την ανταπόκριση σε καθημερινά ζητήματα</li> <li>- Μεγαλύτερη ετοιμότητα σε θέματα τεχνικής υποστήριξης</li> <li>- Βελτίωση του χειρισμού των παραπόνων (92% επιλύθηκαν εντός 20 ημερών)</li> </ul>	35
<b>Τηλεπικοινωνιακοί Παρόχοι</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών</li> <li>- Βαρόμετρο Πιστότητας-Ικανοποίησης Πελατών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Βελτίωση της εξυπηρέτησης των Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων</li> <li>- Αναβάθμιση του help desk των Παρόχων</li> <li>- Ανάγκη βελτίωσης του επιπέδου ικανοποίησης σχετικά με την αποκατάσταση βλαβών/ζημιών/ παραπόνων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Καλύτερη επικοινωνία και εξυπηρέτηση μέσω του "Διαχειριστή Τηλ/κών Παρόχων" (Key Account Manager), της "Μονοσημειακής Εξυπηρέτησης" (One Stop Shopping) και του "Ενιαίου Λογαριασμού" (Single Bill)</li> <li>- Λειτουργία του «Βλαβοληπτικού Κέντρου Παρόχων» σε 24ωρη βάση 365 μέρες το χρόνο με παροχή υποστήριξης μετά την πώληση (after sales support)</li> </ul>	34
<b>Επενδυτές / Μέτοχοι</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Συνεχής επικοινωνία και συνεργασία με τη Δ/ση «Σχέσεων με Μετόχους»</li> <li>- Ετήσια Γενική Συνέλευση των μετόχων</li> <li>- Έκδοση και διανομή Ετήσιου Απολογισμού, Απολογισμού Εταιρικής Διακυβέρνησης και Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας</li> <li>- Έρευνες Εταιρικής Υπευθυνότητας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Διαφάνεια και ενημέρωση σε τακτά χρονικά διαστήματα</li> <li>- Ενημέρωση για τις δράσεις Ε.Υ. του ΟΤΕ μέσω e-mail ή εταιρικού website</li> <li>- Μεγαλύτερη δραστηριοποίηση σε θέματα που αφορούν στη γεφύρωση του Ψηφιακού Χάσματος</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Δημιουργία νέου mini site μέσα στο site του ΟΤΕ, στο οποίο θα παρουσιάζεται ο Απολογισμός Ε.Υ. 2009 με διαδραστικό τρόπο.</li> <li>- Αύξηση των υποδομών μετάδοσης (πχ: καλώδια οπτικών ινών, συστήματα μετάδοσης, κλπ)</li> <li>- Πιλοτική παροχή υπηρεσίας VDSL</li> <li>- Αναβάθμιση ταχυτήτων σύνδεσης</li> </ul>	70 34

Κοιν. Εταίρος / Τρόπος επικοινωνίας	Βασικά ζητήματα που προέκυψαν	Πως ανταποκρίθηκε ο ΟΤΕ	Σελ.
<b>Τοπική κοινωνία/ ΜΚΟ</b>			
- Συστηματική επικοινωνία με εκπροσώπους των τοπικών αρχών (κυρίως στην Περιφέρεια)	- Ενημέρωση για τις δράσεις Ε.Υ. του ΟΤΕ μέσω e-mail ή εταιρικού website	- Δημιουργία νέου e-mail (CorporateResponsibility@ote.gr) στο οποίο μπορούν να αποσταλούν θέματα σχετικά με την Ε.Υ.	3
- Ερωτηματολόγια σχετικά με Ε.Υ.	- Μεγαλύτερη δραστηριοποίηση σε θέματα που αφορούν στη γεφύρωση του Ψηφιακού Χάσματος	- Δημιουργία νέου mini site μέσα στο site του ΟΤΕ, στο οποίο θα παρουσιάζεται ο Απολογισμός Ε.Υ. 2009 με διαδραστικό τρόπο.	70
	- Ενημέρωση και προφύλαξη από την εξάπλωση του ιού της γρίπης Α-Η1 Ν1	- Αύξηση των υποδομών μετάδοσης (π.χ. καλώδια οπτικών ινών, συστήματα μετάδοσης, κλπ)	34
		- Πιλοτική παροχή υπηρεσίας VDSL	46
		- Αναβάθμιση ταχυτήτων σύνδεσης	
		- Εκπόνηση σχεδίου δράσης σε περίπτωση πανδημίας	
		- Κυκλοφορία σχετικών ενημερωτικών φυλλαδίων, των οποίων οι συμβουλές έχουν εφαρμογή στην καθημερινότητα	
		- Λήψη μέτρων για την αποφυγή εξάπλωσης της γρίπης εντός της εταιρείας.	
<b>Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ)</b>			
- Συστηματική επαφή με ΜΜΕ	- Ενημέρωση για τις δράσεις Ε.Υ. του ΟΤΕ μέσω e-mail ή εταιρικού website	- Δημιουργία νέου e-mail (CorporateResponsibility@ote.gr) στο οποίο μπορούν να αποσταλούν θέματα σχετικά με την Ε.Υ.	3
- Εταιρικές Ανακοινώσεις (Δελτία Τύπου)	- Ενημέρωση για τα οικονομικά αποτελέσματα του ΟΤΕ	- Δημιουργία νέου mini site μέσα στο site του ΟΤΕ, στο οποίο θα παρουσιάζεται ο Απολογισμός Ε.Υ. 2009 με διαδραστικό τρόπο.	70
- Συνεντεύξεις Τύπου, Advertorials/καταχωρήσεις για θέματα Ε.Υ.	- Ενημέρωση για τις κοινωνικές δράσεις του ΟΤΕ	- Αποστολή δελτίων τύπου για όλα τα θέματα που απασχόλησαν τα ΜΜΕ σχετικά με τον ΟΤΕ από το Γραφείο Τύπου	www.ote.gr
		- Γραπτές απαντήσεις σε όλα τα ζητήματα που αποστέλλονται στο e-mail: media-office@ote.gr	
<b>Εργαζόμενοι / Συνδικαλιστικοί φορείς</b>			
- Ενδοδίκτυο (U-Link)	- Καθορισμός πλαισίου ενημέρωσης και διαβούλευσης με τους εκπροσώπους των εργαζομένων	- Κατάρτιση συμφωνίας με την ΟΜΕ-ΟΤΕ για τη ρύθμιση του πλαισίου ενημέρωσης	44, 48
- Διαπραγματεύσεις με συνδικαλιστικούς φορείς	- Διευκόλυνση των συνδικαλιστικών εκπροσώπων στην άσκηση των δραστηριοτήτων τους (πχ: παροχή αδειών)	- Διαβούλευση και έναρξη εφαρμογής του διαλόγου για κρίσιμα θέματα προσωπικού	
- Ερωτηματολόγια για θέματα Ε.Υ.	- Μεγαλύτερη παροχή πληροφοριών, επί εργασιακών θεμάτων( μισθοί, συντάξεις, αποζημιώσεις)	- Συνέχιση της εφαρμογής των σχετικών ρυθμίσεων της εταιρείας για χορήγηση συνδικαλιστικών αδειών και την προστασία των συνδικαλιστικών στελεχών	44
- Διοργάνωση ενδοεταιρικών εκδηλώσεων (π.χ. κοπή πίτας, corporate games κ.λ.π.)	- Σχεδιασμός και διεξαγωγή εκπαιδευτικών προγραμμάτων	- Πιλοτική εφαρμογή της υπηρεσίας HR-HELP DESK, μέσω της οποίας οι εργαζόμενοι θέτουν τηλεφωνικά ή μέσω e-mail ερωτήματα επί θεμάτων που αφορούν την εργασιακή τους σχέση	
- Ετήσια διοργάνωση Συνεδρίων (Τεχνικών και Πωλήσεων)		- Πραγματοποίηση 158.430 ωρών εκπαίδευσης (σεμινάρια για διάφορα θέματα: διοίκησης, εξυπηρέτησης πελατών, τεχνολογίας, κλπ)	50
- Εκδόσεις ενημερωτικών εντύπων		- Αποστολή 39 «Εσωτερικών Ενημερώσεων» μ εε mail, για διάφορα θέματα	52
- Εσωτερική Επικοινωνία μέσω e mail από τον Πρόεδρο και τους Γ.Δ/ντές			

Κοιν. Εταίρος / Τρόπος επικοινωνίας	Βασικά ζητήματα που προέκυψαν	Πως ανταποκρίθηκε ο ΟΤΕ	Σελ.
<b>Προμηθευτές</b>			
Διαβουλεύσεις και διάλογος για θέματα της διαδικασίας προμηθειών (σχετική νόμοι, θέματα της αγοράς των τηλεπικοινωνιών κ.λ.π.)	- Κριτήρια και διαγωνισμοί ανάθεσης - Επικοινωνία για θέματα που αφορούν προμήθειες	- Ενημέρωση των προμηθευτών για τυχόν αλλαγές στο Κανονισμός Προμηθειών - Επικοινωνία μέσω διαδικτύου - Δεν αναφέρθηκαν παράπονα από τους προμηθευτές το 2009	39
<b>Πολιτεία/Κράτος</b>			
Συμμετοχή σε πλαίσια διαβουλεύσεων για τη δημιουργία νόμων και κανονιστικών πλαισίων σε σχέση με την αγορά των τηλεπικοινωνιών	- Θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης - Παρακολούθηση των εξελίξεων στην αγορά των τηλεπικοινωνιών	- Συμμετοχή σε 16 Εθνικές και 5 Ευρωπαϊκές Διαβουλεύσεις - Παρακολούθηση όλων των ρυθμιστικών εξελίξεων/ διαβουλεύσεων σε Ευρωπαϊκό επίπεδο	40, 41

### Έρευνα Εταιρικής Υπευθυνότητας

Στο πλαίσιο του διαλόγου με όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, ο ΟΤΕ συνέχισε τη διεξαγωγή έρευνας και το 2009, ενός αξιόπιστου εργαλείου ερωτηματολογίων, με τη συμμετοχή συνεργαζόμενων φορέων, εργαζομένων και επενδυτών που στόχο είχε τη διερεύνηση του βαθμού γνώσης των δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας που εφαρμόζει η εταιρεία. Στους παρακάτω πίνακες απεικονίζονται συνοπτικά τα ευρήματα της έρευνας:

#### Επενδυτές

Οι επενδυτές γνωρίζουν «λίγο» για τις δράσεις Ε.Υ. του ΟΤΕ	50%
Η διαμόρφωση της άποψης των επενδυτών για την εταιρεία επηρεάζεται ελάχιστα από τις δράσεις Ε.Υ. που αναπτύσσει.	60%
Όλοι οι επενδυτές θα προτιμούσαν να ενημερώνονται για τις δράσεις Ε.Υ. του ΟΤΕ μέσω e-mail ή εταιρικού website	100%
Οι επενδυτές θα ήθελαν ο ΟΤΕ να δραστηριοποιηθεί περισσότερο σε θέματα εκπαίδευσης και γεφύρωσης του Ψηφιακού Χάσματος και στην υποστήριξη ευπαθών ομάδων	70%

#### ΜΚΟ

Η διαμόρφωση της άποψης για τον ΟΤΕ όλων των ΜΚΟ επηρεάζεται σε πολύ μεγάλο ποσοστό από την υιοθέτηση Προγραμμάτων Ε.Υ.	100%
Η ουσιαστική εφαρμογή των δράσεων Ε.Υ. του ΟΤΕ, είναι για όλες τις ΜΚΟ «πολύ σημαντική»	100%
Για να θεωρηθεί μια εταιρεία ως «υπεύθυνος πολίτης» από τις ΜΚΟ, πρέπει οι εργαζόμενοι της να εφαρμόζουν τις αξίες και τις αρχές της Ε.Υ. σε όλα τα επίπεδα	73%
Για τις ΜΚΟ μια εταιρεία πρέπει να έχει θετική επιρροή στις κοινότητες όπου δραστηριοποιείται επιχειρηματικά	66%
Οι ΜΚΟ αναγνωρίζουν στον ΟΤΕ ότι οι αξίες και οι αρχές της Ε.Υ. εφαρμόζονται από τους εργαζομένους του σε όλα τα επίπεδα	66%

Οι ΜΚΟ πιστεύουν ότι ο ΟΤΕ εστιάζει τις προσπάθειές του, κατά την παρούσα χρονική περίοδο, στην εκπαίδευση και γεφύρωση του Ψηφιακού Χάσματος	53%
Οι ΜΚΟ πιστεύουν ότι ο ΟΤΕ εστιάζει τις προσπάθειές του σε πρωτοβουλίες εθελοντισμού	46%
Όλες οι ΜΚΟ θα ήθελαν να ενημερώνονται για τις δραστηριότητες του ΟΤΕ μέσω προσωπικών συναντήσεων ή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας	100%

#### Εργαζόμενοι

Οι δράσεις Ε.Υ. επηρεάζουν «αρκετά» την άποψη των εργαζομένων για τον ΟΤΕ	51%
Οι εργαζόμενοι γνωρίζουν «αρκετά» για τις δράσεις Ε.Υ. που υλοποιεί ο ΟΤΕ	42%
Οι εργαζόμενοι ενημερώνονται μέσω εταιρικού e-mail	67%
Οι εργαζόμενοι ενημερώνονται μέσω του U-link	46%
Οι εργαζόμενοι εκδηλώνουν ενδιαφέρον «εθελοντικής συμμετοχής» σε δραστηριότητες Ε.Υ.	71%
Οι εργαζόμενοι θα ήθελαν να συμμετάσχουν σε δράσεις που υλοποιεί η τοπική Κοινότητα	20%
Οι εργαζόμενοι θα ήθελαν να συμμετάσχουν σε πρόγραμμα ανακύκλωσης ή άλλες περιβαλλοντικές δράσεις	28%
Οι εργαζόμενοι θα ήθελαν να συμμετάσχουν σε προγράμματα εκπαίδευσης για τη διάδοση της ευρυζωνικότητας	22%
Οι εργαζόμενοι θα ήθελαν ο ΟΤΕ να δραστηριοποιηθεί περαιτέρω σε θέματα περιβάλλοντος	50%

Η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της έρευνας αναμένεται να συμβάλει στην ανατροφοδότηση της «Σχέσης Ευθύνης» με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και την περαιτέρω εξέλιξη του εποικοδομητικού διαλόγου τα επόμενα χρόνια.

# Εθνικές και Διεθνείς συνεργασίες

## Ερευνητικά προγράμματα

Μέρος της στρατηγικής του ΟΤΕ είναι η ενεργή συμμετοχή στην εκπόνηση - υλοποίηση σύγχρονων ευρωπαϊκών και εθνικών ερευνητικών προγραμμάτων, που προάγουν τις τεχνολογικές εφαρμογές στους τομείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σύμφωνα με τις ανάγκες και τα αιτήματα της Ευρωπαϊκής Κοινότητας και της διεθνούς οικονομίας. Το 2009 ο ΟΤΕ συμμετείχε σε 5 Κοινοτικά Ερευνητικά Προγράμματα και 4 Εθνικά Ερευνητικά Προγράμματα, ενώ συμμετείχε και σε 8 Συνέδρια και Workshops.

Ενδεικτικά:

- "FUTON" (Fibre Optic Networks for Distributed, Extendible Heterogeneous Radio Architectures and Service Provisioning)
- Γενική Γραμματεία Έρευνας & Τεχνολογίας (ΓΓΕΤ) , Διεθνείς Συνεργασίες: Πλαίσιο Συνεργασίας Ελλάδα-Ταϊβάν
- The ICT Mobile and Wireless Communications Summit 2009 (ICT Mobile Summit 2009), 10-12 June 2009, Santander, Spain [Supported by the European Commission, DG Information Society and Media] Technically Co-Sponsored by IEEE

Περισσότερες πληροφορίες στο [www.ote.gr/cr2009](http://www.ote.gr/cr2009)

## Συμμετοχές σε Ενώσεις - Forum

Με την ιδιότητά του, ως μέλος, ο ΟΤΕ συμμετέχει ενεργά σε ευρωπαϊκούς αλλά και διεθνείς Οργανισμούς όπως:

- ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association)
- ITU (Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών)
- ETSI (Ευρωπαϊκό Τηλεπικοινωνιακό Ινστιτούτο Τυποποίησης)
- ADSL FORUM & Metro- Ethernet FORUM
- EURESCOM (European Institute for Research and Studies in Communications)

Περισσότερες πληροφορίες στο [www.ote.gr/cr2009](http://www.ote.gr/cr2009)



# 3. Σχέση Ευθύνης με την Αγορά



# Σχέση Ευθύνης με την Αγορά

Ο ΟΤΕ, αναπτύσσει και αξιοποιεί τις τεχνολογικές δυνατότητες και υποδομές του με στόχο την επέκταση της διείσδυσης της ευρυζωνικότητας και την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου στο σύνολο της κοινωνίας.

Οι προτεραιότητες του ΟΤΕ σε σχέση με την Αγορά αφορούν:

- Στην αύξηση των διαθέσιμων ταχυτήτων πρόσβασης στο διαδίκτυο, ακόμη και σε απομακρυσμένα σημεία της ελληνικής επικράτειας
- Στην ανάπτυξη και εξάπλωση των υποδομών και ευρυζωνικών δικτύων
- Στην αξιοποίηση των συστημάτων διαχείρισης δικτύου έτσι ώστε να συμβάλλουν στην ταχύτερη και οικονομικότερη παροχή υπηρεσιών στους πελάτες
- Στην παροχή ανταγωνιστικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας που καλύπτουν τις σύγχρονες ανάγκες των παρόχων σταθερών και κινητών επικοινωνιών, στο νέο περιβάλλον σύγκλισης των αγορών
- Στη δυναμική προσπάθεια και περαιτέρω αύξηση του μεριδίου αγοράς μέσω σχεδιασμού, υλοποίησης και εμπορικής προώθησης καινοτόμων και ασφαλών (αξιόπιστων) προϊόντων, υπηρεσιών και ολοκληρωμένων λύσεων που συνδυάζουν τεχνολογίες δικτύου και πληροφορικής

Η ισχυρή παρουσία του ΟΤΕ, όχι μόνο στην Ελλάδα αλλά και τη Νοτιοανατολική Ευρώπη, μέσω των θυγατρικών του, συμβάλλει, συγχρόνως, στη βελτίωση των αγορών και της οικονομίας των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται, αλλά και στον εκσυγχρονισμό και την ανάπτυξη, με την παροχή πρωτοποριακών τηλεπικοινωνιακών προϊόντων και υπηρεσιών.

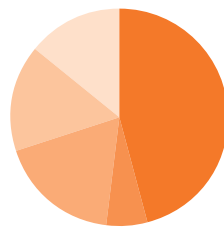
Πληρωμές για ΟΤΕ και θυγατρικές (ποσά σε εκατ. Ευρώ)	2008	2009
Μισθοί και επιδόματα (Bonus)	1.281,0	1.286,9
Φόροι εισοδήματος πληρωθέντες	240,2	1.299,3
Χρεώσεις από διεθνείς παρόχους	173,9***	184,0***
Χρεώσεις από εγχώριους παρόχους	642,3	516,3
Αμοιβές & προμήθειες σε τρίτους *	461,8	472,6
Επιστροφές μετόχων**	597,8	400,7

\*(Περιλαμβάνονται οι δαπάνες έναντι αμοιβών προς τρίτους και προμηθειών προς εμπορικούς αντιπροσώπους)

\*\* (Περιλαμβάνονται τα καθαρά κέρδη που αναλογούν στους Μετόχους της εταιρείας και στα Δικαιώματα Μειοψηφίας)

\*\*\*Το 2009 έγινε διαφορετική κατηγοριοποίηση μεταξύ Χρεώσεων από Διεθνείς Παρόχους και Λοιπών Λειτουργικών Εξόδων. Για λόγους συγκρισιμότητας άλλαξαν και τα νούμερα του 2008.

## Πληρωμές για ΟΤΕ και θυγατρικές σε εκατ. ευρώ



Φόροι εισοδήματος πληρωθέντες	46%
Χρεώσεις από διεθνείς παρόχους	6%
Χρεώσεις από εγχώριους παρόχους	18%
Αμοιβές & προμήθειες σε τρίτους *	16%
Επιστροφές μετόχων**	14%

## Διατήρηση της ανταγωνιστικότητας

Η δύσκολη οικονομική συγκυρία του 2009 είχε ως αποτέλεσμα τα μειωμένα έσοδα από τις πωλήσεις της σταθερής τηλεφωνίας, ενώ παράλληλα αυξήθηκαν τα έσοδα από τις πωλήσεις εξοπλισμού ADSL και τις υπηρεσίες παροχής Internet. Περισσότερες λεπτομέρειες είναι διαθέσιμες στον Ετήσιο Απολογισμό του 2009 στο: <http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage> and Annual Report 2009

Σε αυτό το πλαίσιο, η στρατηγική της εταιρείας να διατηρήσει την ανταγωνιστικότητα της επικεντρώνεται:

- στην ικανοποίηση των πελατών
- στην αναβάθμιση των υποδομών
- στον έλεγχο του κόστους
- στη βελτιστοποίηση του εταιρικού οφέλους
- στην ανάπτυξη και κινητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού
- στη δίκαιη αντιμετώπιση από τους ρυθμιστικούς φορείς

Τα παραπάνω θέματα, συμπεριλαμβανομένων και εκείνων που απασχολούν τις τοπικές κοινωνίες και το οικολογικό αποτύπωμα, καλύπτουν και τα βασικά ερωτήματα των Ενδιαφερομένων Μερών του ΟΤΕ.

# Νέες τεχνολογίες & ευρυζωνικότητα

## Δικτυακές και ευρυζωνικές υποδομές

Με την καθοριστική συμβολή του ΟΤΕ, η ευρυζωνικότητα επεκτείνεται ραγδαία σε όλη την ελληνική επικράτεια, προσεγγίζοντας ολοένα και περισσότερο τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Ωφελημένοι από αυτήν την ανάπτυξη είναι οι πολίτες, οι επιχειρήσεις και η ελληνική οικονομία γενικότερα. Με επενδύσεις πάνω από 1,3 δισ. ευρώ σε δίκτυο και ευρυζωνικότητα την τελευταία πενταετία, ο ΟΤΕ παραμένει ο βασικός φορέας ανάπτυξης των νέων τεχνολογιών και κύρια επιλογή των καταναλωτών. Συγκεκριμένα, τον Οκτώβριο του 2009 οι πελάτες ADSL λιανικής του ΟΤΕ ξεπέρασαν το 1.000.000.

Στο τέλος του 2009 η παρουσία των Ethernet PoPs ήταν 800 και η των Ethernet Ports ήταν 969.294.

Με την αξιοποίηση επενδύσεων ύψους 900 εκατ. ευρώ (κατά την τριετία 2006-2008), το τοπίο της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα διαμορφώθηκε ως εξής:

	2008	2009
Θέσεις παρουσίας (PoPs) του δικτύου ADSL	1420	1.501
LLU συνδέσεις	650.00	987.300
Ποσοστό διείσδυσης της ευρυζωνικότητας	14.5%	17.5%

Στον παρακάτω χάρτη παρουσιάζεται η διασπορά και η εξέλιξη παρουσίας Ethernet DSLAM's πανελλαδικά:



Μέχρι σήμερα ο ΟΤΕ έδωσε έμφαση στην ανάπτυξη των αναγκαίων υποδομών ακόμη και σε περιοχές με μικρή πυκνότητα πληθυσμού, έτσι ώστε όλοι οι πολίτες να έχουν πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες και ειδικά στην ευρυζωνικότητα.

Ειδικότερα το 2009:

1. Αυξήθηκαν οι υποδομές μετάδοσης (καλώδια οπτικών ινών, κερσαία και υποβρύχια , συστήματα μετάδοσης ) καθώς και τα δίκτυα κορμού IP
2. Εντός του 2009 υλοποιήθηκε πιλοτικό για την παροχή υπηρεσίας VDSL
3. Ολοκληρώθηκε η αναβάθμιση ταχυτήτων σύνδεσης από 1 Mbps σε 2 Mbps και από 4 Mbps σε 8 Mbps
4. Το 2009 εγκαταστάθηκαν 144.787 μέτρα υποβρύχιων ζεύξεων ΚΟΙ (Καλώδιο Οπτικών Ινών)
5. Ο ΟΤΕ προχώρησε με επιτυχία το 2009 στο έργο της κάλυψής της Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (LLU) διαθέτοντας εντός του έτους περισσότερες από 341.000 νέες γραμμές LLU, ποσοστό αύξησης 53% σε σχέση με το 2008
6. Είναι σε λειτουργία 3 δίκτυα πανελλαδικά (πιλοτικά) ασύρματων ευρυζωνικών δικτύων WiMax σε:
  - Θεσσαλονίκη
  - Άγιο Όρος
  - Αττική
7. Ο ΟΤΕ προσφέρει ταχύτερες σύνδεσης μεγαλύτερες από 2Mbps μέσω της τεχνολογίας Ethernet (ETH DSLAM)
8. Με τη νέα υπηρεσία «Hellas SAT net! Home», παρέχεται η δυνατότητα μόνιμης και απεριόριστης πρόσβασης στο διαδίκτυο σε περιοχές, στον Ελλαδικό χώρο, όπου δεν υπάρχει επίγεια υποδομή

#### **Επιμόρφωση και ενημέρωση των πολιτών για την ευρυζωνικότητα**

Ο ΟΤΕ έχει υιοθετήσει μια σειρά δράσεων και πρωτοβουλιών για την εκπαίδευση και εξοικείωση του κοινού με τις ευρυζωνικές υπηρεσίες προσβλέποντας στη γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος, τόσο μεταξύ του κέντρου και της Περιφέρειας στην Ελλάδα όσο και μεταξύ της χώρας μας και των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Στην κατεύθυνση αυτή το 2009:

1. Λειτουργήσαν 88 ειδικοί χώροι στα ΟΤΕSHOP (internet corner) , όπου δόθηκε σε περισσότερους από 7.000 πολίτες η δυνατότητα χρήσης ευρυζωνικών υπηρεσιών
2. Συνεχίστηκε και επεκτάθηκε στην Περιφέρεια το «Προγράμμα Επαναδιάθεσης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών» και άλλου τεχνολογικού εξοπλισμού σε σχολεία και Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
3. Στηρίχτηκε χορηγικά, ο Πανελλήνιος Μαθητικός Διαγωνισμός «ΛΥΣΙΑΣ», μέσω του οποίου καλλιεργείται η ευγενής άμιλλα μεταξύ

των μαθητών σε θέματα που σχετίζονται με τα ενδιαφέροντά τους και τις σχολικές γνώσεις ενώ επιτυγχάνεται ταυτόχρονα η εξοικείωσή τους με τις νέες τεχνολογίες

#### **Τηλεπικοινωνιακοί Πάροχοι**

Η αγορά τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών προς Παρόχους (wholesale services) παρουσιάζει ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, καθώς σε μεγάλο βαθμό οι υπηρεσίες της αποτελούν προϊόν των κανονιστικών απαιτήσεων της Ρυθμιστικής Αρχής. Ο ΟΤΕ σχεδιάζει, αναπτύσσει και διαθέτει υπηρεσίες που απευθύνονται σε Τηλεπικοινωνιακούς Παρόχους και εγγυώνται ολοκληρωμένες και συμφέρουσες λύσεις. Στην ευρύτερη τηλεπικοινωνιακή αγορά της Ελλάδας δραστηριοποιούνται σήμερα 48 πάροχοι κινητών και σταθερών επικοινωνιών, μεταξύ των οποίων 16 έχουν διασυνδεθεί με το τηλεφωνικό δίκτυο του ΟΤΕ, ενώ 7 Πάροχοι δραστηριοποιούνται κυρίως με υπηρεσίες Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο. Το 2009, ο ΟΤΕ διέυρυνε το χαρτοφυλάκιο υπηρεσιών του και αναβάθμισε την ποιότητα τους προχωρώντας σε:

#### **Βλαβοληπτικό κέντρο Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων**

Κατά τη διάρκεια του 2009 ο ΟΤΕ έδωσε ιδιαίτερη έμφαση στην αποτελεσματικότερη διαχείριση της σχέσης με τους Παρόχους και στην βελτίωση του επίπεδου εξυπηρέτησής τους. Η εφαρμογή και ανάπτυξη του συστήματος W-CRM (Wholesale CRM) ενίσχυσε την αποτελεσματικότητα της εταιρείας και συνέβαλε στην περαιτέρω βελτίωση όλων των ενδοεταιρικών διαδικασιών του ΟΤΕ.

Συγκεκριμένα το 2009:

1. Βελτιώθηκαν σημαντικά οι χρόνοι απόκρισης και διαχείρισης όλων των αιτημάτων, με άμεση κάλυψη και πλήρη επίλυση των προβλημάτων
2. Μειώθηκαν κατά 44,43 % τα παράπονα που κατατέθηκαν (869 το 2009, 1564 για το 2008)
3. Μέσω της ετήσιας έρευνας «Βαρόμετρο Ικανοποίησης - Πιστότητας Πελατών» διαπιστώθηκε πρόοδος στους σχετικούς τομείς και δείκτες, πιστοποιώντας ότι ο ΟΤΕ αποτελεί την πρώτη επιλογή και τον πλέον καταξιωμένο και αξιόπιστο στρατηγικό συνεργάτη των Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων
4. Καλύτερη επικοινωνία και εξυπηρέτηση μέσω του "Διαχειριστή Τηλ/κλών Παρόχων" (Key Account Manager), της "Μονοσημειακής Εξυπηρέτησης" (One Stop Shopping) και του "Ενιαίου Λογαριασμού" (Single Bill)
5. Λειτουργία του «Βλαβοληπτικού Κέντρου Παρόχων» σε 24ωρη βάση 365 μέρες το χρόνο με παροχή υποστήριξης μετά την πώληση (after sale support)
6. Εξασφαλίστηκε στο μέγιστο βαθμό η συμμόρφωση με τις ρυθμιστικές απαιτήσεις, σε επίπεδο ενημέρωσης των Παρόχων

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο [www.ote.gr/cr2009](http://www.ote.gr/cr2009) και <http://www.ote.gr/portal/page/portal/OTEGR/WholesaleServices/wwwotewholesalegr>

# Εξυπηρέτηση Πελατών

Οι συνεχείς και συντονισμένες προσπάθειες του ΟΤΕ για την ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών, συμβάλλουν καθοριστικά στην εδραίωση της ηγετικής παρουσίας της εταιρείας, σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον. Εκτός από τα καταστήματα του Ομίλου ΟΤΕ και το online κατάστημα [www.oteshop.gr](http://www.oteshop.gr), που εξυπηρετούν καθημερινά χιλιάδες πελάτες, ο ΟΤΕ έχει δημιουργήσει μία σειρά εξειδικευμένων κέντρων τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (call centers) για την κάλυψη των αναγκών των πελατών του. Τα call centers του ΟΤΕ είναι πιστοποιημένα με ISO 9001:2000, διαθέτουν άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό και σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισμό. Επιπλέον το προσωπικό εξυπηρέτησης (Customer Care) του ΟΤΕ υποστηρίζεται από σύγχρονες εφαρμογές CRM (Customer Relationship Management). Επιπλέον, ο ΟΤΕ δημιούργησε μία έμπειρη ομάδα Τηλεπικοινωνιακών Συμβούλων για την επίλυση καθημερινών προβλημάτων, αυξάνοντας το επίπεδο της ετοιμότητας σε ό,τι αφορά ζητήματα τεχνικής υποστήριξης για εταιρικούς και επιχειρησιακούς πελάτες

Περισσότερες πληροφορίες στο [www.ote.gr/cr2009](http://www.ote.gr/cr2009)

## Διαχείριση παραπόνων

Ανταποκρινόμενοι στα μηνύματα & στις ανάγκες των πελατών με συνέπεια και αξιοπιστία, καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για την άμεση αντιμετώπιση των παραπόνων και την αποφυγή οποιασδήποτε δυσαρέσκειας στους πελάτες μας, με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτησή τους. Για το λόγο αυτό, ο ΟΤΕ ήδη από το 2008, λειτουργεί το Πληροφοριακό Σύστημα «Διαχείρισης Παραπόνων Πελατών» (Complaints Management System) καλύπτοντας σημεία καταγραφής αιτημάτων όπως ΟΤΕSHOP, «134» στη Θεσσαλονίκη, Συγκρότημα Υποστήριξης Πελατών, Τηλεπ. Περιφέρειες, επιτελικές υπηρεσίες και παρέχοντας αξιοποιήσιμα στατιστικά στοιχεία. Η πλειοψηφία των παραπόνων που έγιναν το 2009 αφορούσε:

- Ενεργοποίηση προϊόντων / υπηρεσιών (π.χ. σε πόσες μέρες θα λειτουργήσει η τηλεφωνική γραμμή, τότε θα συνδεθεί το διαδίκτυο, κλπ)  
Διευκρινίσεις σε λογαριασμούς (π.χ. μη κατανόηση χρεώσεων)

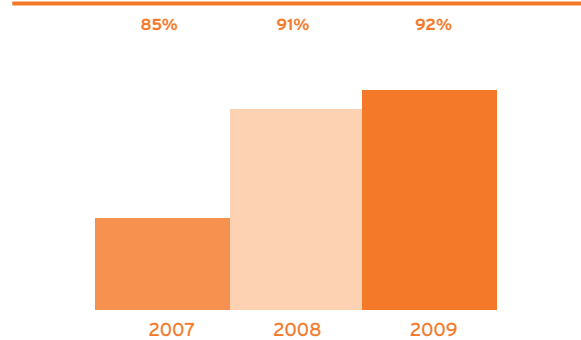
- Τεχνικά Θέματα (π.χ. γιατί διακόπτεται η σύνδεσή μου στο internet, γιατί το router δεν πιάνει μεγαλύτερες ταχύτητες, κλπ)

Η διαχείριση όλων των παραπόνων έγινε με γνώμονα την εξυπηρέτηση του πελάτη, και ο μέσος όρος των εγγράφων παραπόνων που απαντήθηκαν εντός 20 ημερών ήταν για το 2009: 92%, ενώ η πλειοψηφία των προφορικών παραπόνων επιλύθηκε εντός 2 ημερών.

Ειδικότερα:

	Σύνολο Παραπόνων	% Παραπόνων που επιλύθηκαν εντός 20 ημερών
2007	99.448	85%
2008	147.731	91%
2009	132.399	92%

## Παράπονα που επιλύθηκαν εντός 20 ημερών



### Δίκτυο καταστημάτων

Ο ΟΤΕ παρέχει στους πελάτες του μια σειρά από τεχνολογικά προηγμένα προϊόντα και υπηρεσίες μέσω ενός εκτεταμένου δικτύου εξυπηρέτησης.

Περισσότερες πληροφορίες στο [www.ote.gr/cr2009](http://www.ote.gr/cr2009)

και <http://oteshop.ote.gr/portal/page/portal/OTESHOP/MainPageOTESHOP>

### Πιστοποιήσεις καταστημάτων

Το 2009, το 62% των ΟΤΕSHOP (ΤΕΚ), πιστοποιήθηκαν κατά ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000 (128 πανελλαδικά σε σύνολο 206), με προσθήκη 12 επιπλέον καταστημάτων.

Μέσω των πιστοποιήσεων διασφαλίζεται η παροχή υπηρεσιών ελεγχμένης ποιότητας, οι οποίες επανεξετάζονται και βελτιώνονται συνεχώς.

### Βαρόμετρο Πιστότητας-Ικανοποίησης Πελατών

Το έργο «ΒΑΡΟΜΕΤΡΟ ΠΙΣΤΟΤΗΤΑΣ-ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ» που υλοποιείται από τον ΟΤΕ εδώ και 4 χρόνια, αφορά στο σχεδιασμό, στην ανάπτυξη και στην εφαρμογή ενός συστήματος μέτρησης της συνολικής εμπειρίας και πιστότητας της πελατειακής βάσης του ΟΤΕ και παρέχει στην εταιρεία ένα μοναδικό εργαλείο σε θέματα στρατηγικού σχεδιασμού.

Η έρευνα διεξάγεται σε δύο κύματα κατά τις περιόδους Μαρτίου και Οκτωβρίου και περιλαμβάνει τις παρακάτω επιμέρους μετρήσεις, ποσοτικές ή ποιοτικές, για τους οικιακούς, επιχειρησιακούς και εταιρικούς πελάτες καθώς και τις έρευνες των «ειδικών κοινών»: «11888» (πληροφορίες καταλόγου), «134» (κέντρο τηλ/κής εξυπηρέτησης), «121» (κέντρο αναγγελίας βλαβών) καθώς και των εναλλακτικών παρόχων.

Συνοπτικά η έρευνα παρουσιάζεται παρακάτω:

#### Οικιακοί Πελάτες

Σημαντική πτώση παρουσιάζει η γνωριμία του κοινού για τα ειδικά προγράμματα που εφαρμόζει ο ΟΤΕ σχετικά με την κοινωνία και το περιβάλλον αλλά και με συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού (πχ φοιτητές ,συνταξιούχοι). Η πλειοψηφία τους προτιμά να ενημερώνεται για τα προγράμματα Ε.Υ. μέσω των ΜΜΕ και των εταιρικών φυλλαδίων. Οι οικιακοί πελάτες προσδοκούν περισσότερο από τον ΟΤΕ σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος και παροχής υπηρεσιών προς ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.

ΚΟΙΝΟ/ΔΕΙΓΜΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
7.500 πελάτες	2 φορές το χρόνο

#### Επιχειρησιακοί Πελάτες

Η γνωριμία των Επιχειρησιακών και των Μικρών και Μεσαίων Επιχειρησιακών Πελατών (smb's) με τα προγράμματα Ε.Υ. του ΟΤΕ κυμαίνεται στα ίδια

επίπεδα με την προηγούμενη μέτρηση, ενώ ενδιαφέρονται κυρίως για δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με την προστασία του περιβάλλοντος και την ανάπτυξη τεχνολογίας φιλικής προς το περιβάλλον. Οι Επιχειρησιακοί Πελάτες προτιμούν να ενημερώνονται για τις δράσεις Ε.Υ. του ΟΤΕ μέσω των ΜΜΕ και των διαφημιστικών εκστρατειών.

ΚΟΙΝΟ/ΔΕΙΓΜΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
1.400 πελάτες	2 φορές το χρόνο

#### Εταιρικοί Πελάτες

Σημαντικό ποσοστό (59%) των Εταιρικών Πελατών δεν γνωρίζει τα ειδικά προγράμματα Εταιρικής Υπευθυνότητας που εφαρμόζει ο ΟΤΕ . Μεγαλύτερη, ωστόσο, βαρύτητα δίνουν στα προγράμματα σχετικά με την προστασία του περιβάλλοντος. Οι Εταιρικοί Πελάτες δηλώνουν ότι προτιμούν να μαθαίνουν για την Ε.Υ. από την ιστοσελίδα της εταιρείας και μέσω e-mail.

ΚΟΙΝΟ/ΔΕΙΓΜΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
80 πελάτες ΟΤΕ	2 φορές το χρόνο

#### Πάροχοι

ΚΟΙΝΟ/ΔΕΙΓΜΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
10 εταιρείες	1 φορά το χρόνο

#### Ειδικά κοινά

ΚΟΙΝΟ/ΔΕΙΓΜΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
11888 (πληροφορίες καταλόγου): 800	2 φορές
134 (κέντρο τηλ/κής εξυπηρέτησης): 800	το χρόνο
121 (κέντρο αναγγελίας βλαβών): 700	

#### Κοινή Παρατήρηση

Το πρόγραμμα Ε.Υ. που εφαρμόζει ο ΟΤΕ επηρεάζει σημαντικά τη διαμόρφωση άποψης όλων των πελατών για την εταιρεία ( 63% Οικιακοί, 77% Επιχειρησιακοί, 67% Εταιρικοί Πελάτες).

Περισσότερες πληροφορίες για την έρευνά θα βρείτε στο [www.ote.gr/cr2009](http://www.ote.gr/cr2009)

## Προϊόντα-Υπηρεσίες για ειδικές ομάδες

Ο ΟΤΕ, σεβόμενος τις ανάγκες όλων των πολιτών, έχει αναπτύξει μια σειρά προγραμμάτων που απευθύνονται σε ειδικές ομάδες πληθυσμού:

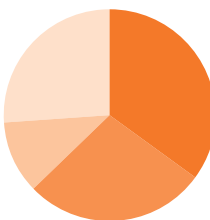
Συγκεκριμένα:

Προϊόν	Περιγραφή
<b>Δωρεάν ADSL σε αριστούχους φοιτητές</b>	Για πέμπτη συνεχόμενη χρονιά (2009) ο ΟΤΕ προσέφερε δωρεάν Conn-x σε αριστούχους προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές. Ειδικότερα, ο ΟΤΕ προσφέρει χωρίς χρέωση στους πέντε πρώτους εισαχθέντες σε κάθε τμήμα για το τρέχον έτος και στους πέντε πρώτους φοιτητές κάθε τμήματος κάθε έτους ή εξαμήνου φοίτησης που άριστευσαν κατά το ακαδημαϊκό έτος 2008-2009
<b>Conn-x φοιτητικό</b>	Ο ΟΤΕ δίνει σε όλους τους φοιτητές τη δυνατότητα να αποκτήσουν ευρυζωνική σύνδεση στο διαδίκτυο, μέσω ADSL πρόσβασης, σε ελκυστικές τιμές. Το 2009, χρήση του δικαιώματος αυτού έκαναν 979 φοιτητές, σύμφωνα με τις προδιαγραφές της Δράσης «Δίοδος»
<b>Τηλεβοήθεια</b>	Η υπηρεσία «Άμεση Ειδοποίηση», έχει ως αγορά στόχο τα άτομα που η φυσική τους κατάσταση χρήζει βοήθειας και συνεχούς παρακολούθησης (ηλικιωμένοι, άτομα με ειδικές ανάγκες, κλπ), και έχει έως σήμερα πάνω από 1.000 πελάτες συνδρομητές
<b>Τηλεργασία</b>	Δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες (απομακρυσμένων περιοχών, ΑμεΑ κτλ) να αλληλεπιδρούν σε πραγματικό χρόνο, με δεδομένα ήχο-εικόνα, δημιουργώντας ένα σύγχρονο περιβάλλον τηλε-συνεργασίας στους χώρους εργασίας τους, που μπορεί να είναι το σπίτι τους.
<b>Τηλεϊατρική μέσω Τηλεδιάσκεψης</b>	Η υπηρεσία εφαρμόζεται σε Κέντρα Ψυχικής Υγείας όπως π.χ. η ΚΛΙΜΑΚΑ, μέσω διασύνδεσης Κέντρων Απεξάρτησης, που βρίσκονται σε νησιά, με το εξειδικευμένο προσωπικό της ΚΛΙΜΑΚΑΣ στην Αθήνα. Η εφαρμογή λειτουργεί επίσης, πιλοτικά στο ΕΚΑΒ, διασυνδέοντας νησιά (Κέντρα Υγείας Τήνου και Σάμου) με το ΕΚΑΒ στην Ελευσίνα, με στόχο την ανταλλαγή απόψεων μεταξύ εξειδικευμένου προσωπικού και αγροτικών ιατρών.
<b>Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Κωφών</b>	Το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης κωφών 18855, λειτουργεί από το 2000 και εξυπηρετεί άτομα με προβλήματα ακοής μέσω ειδικών συσκευών για βαρβήκους (τηλεκειμενογράφους), με αστική χρονοχρέωση.

**Άτομα με προβλήματα ακοής** Ειδικές τηλεφωνικές συσκευές για χρήση από άτομα με προβλήματα ακοής (με ηλεκτρολόγιο και οθόνη καταγραφής των εισερχόμενων και εξερχόμενων μηνυμάτων -τηλεκειμενογράφος), διατίθενται σε τιμές κόστους

**Εγκατάσταση τηλεκειμενογράφων σε δημόσιους χώρους** Εγκατάσταση τηλεκειμενογράφων σε δημόσιους χώρους για τα άτομα με προβλήματα ακοής. Από το 2004, λειτουργούν 20 τέτοιες συσκευές ειδικού εξοπλισμού στο Αεροδρόμιο Ελευθέριος Βενιζέλος.

## Παροχή Εκπτώσεων σε ΑμεΑ.



Ατόμων με βαριά κινητική αναπηρία	35%
Νεφροπαθών τελικού σταδίου	28%
Ατόμων με προβλήματα όρασης	26%
Ατόμων με ποσοστά αναπηρίας άνω του 67%	11%

## Λοιπά προγράμματα

- Conn-x TV (IPTV)
- Υπηρεσίες Video Conference
- Γραμμή για την Υγεία-1535
- Διαδικτυακή πύλη Υγείας ΟΤΕ: [www.healthpages.gr](http://www.healthpages.gr)
- Γραμμή «112»

Περισσότερες πληροφορίες στο [www.ote.gr/cr2009](http://www.ote.gr/cr2009) και <http://oteshop.ote.gr/portal/page/portal/OTESHOP/MainPageOTESHOP>

## Υπευθυνότητα στα προϊόντα

Οι εξοπλισμοί που συνοδεύουν τα προϊόντα που προσφέρει ο ΟΤΕ:

- Φέρουν τις απαραίτητες υποχρεωτικές από την Ευρωπαϊκή Ένωση, σημάνσεις
- Δεν αποτελούνται από επιβλαβή υλικά
- Συμμορφώνονται με την Οδηγία 2002/95/ΕΚ περί περιορισμού της χρήσης ορισμένων επικίνδυνων ουσιών σε ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό
- Συνοδεύονται από αναλυτικές οδηγίες για την ασφαλή χρήση τους
- Συμμορφώνονται πάντα με κανονισμούς και οδηγίες σχετικά με τις πληροφορίες και τη σήμανσή τους

- Ακολουθούν τις Οδηγίες WEEE, RoHS, ICNIRP και τα Προεδρικά Διατάγματα που τις εφαρμόζουν
- Ο Προμηθευτής έχει την υποχρέωση να αποζημιώσει τον ΟΤΕ για οποιαδήποτε ζημία προκύψει από τη μη εφαρμογή των Οδηγιών WEEE, RoHS και ICNIRP στα υπό προμήθεια υλικά ακόμη και στις περιπτώσεις όπου τα υλικά φέρουν αποκλειστικά και μόνο το εμπορικό σήμα του ΟΤΕ
- Ο Προμηθευτής έχει την υποχρέωση να προσκομίσει στη Δ/ση Προϊόντων & Εφαρμογών τα απαιτούμενα, σύμφωνα με το νόμο, πιστοποιητικά ή βεβαιώσεις συμμόρφωσης των υπό προμήθεια υλικών

Αναφορικά με περιστατικά μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς και τους προαιρετικούς κώδικες σχετικά με τις επικοινωνίες μάρκετινγκ, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης, της προώθησης προϊόντων και της χορηγίας, το 2009 έγιναν τρεις εγκλίσεις εναντίον του ΟΤΕ και των προϊόντων του εκ των οποίων οι δύο περιπτώσεις κρίθηκαν εν μέρει ευσταθείς. Αντίστοιχα από πλευράς ΟΤΕ, με βάση την ενημέρωση από το επίσημο site του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας (ΣΕΕ), έγιναν 5 εγκλίσεις προς άλλους παρόχους οι οποίες κρίθηκαν ευσταθείς στο σύνολό τους.

Η διαδικασία του ΟΤΕ όσον αφορά στην αντιμετώπιση των εγκλίσεων είναι η παρακάτω:

- Γίνεται κατάθεση της έγκλισης στο ΣΕΕ
- Το ΣΕΕ ορίζει μέσα σε μια βδομάδα ημέρα για την εξέταση της έγκλισης, όπου οι εταιρείες που εμπλέκονται επιχειρηματολογούν, υπέρ ή κατά αντίστοιχα
- Στη συνάντηση παρευρίσκονται από τη διαφημιστική εταιρεία που πραγματοποίησε την επικοινωνία και από το τμήμα marketing των εταιρειών
- Συνήθως σε 2 εργάσιμες εκδίδεται η απόφαση του ΣΕΕ όπου ορίζει σε πόσο χρονικό διάστημα πρέπει να συμμορφωθεί ο εγκαλούμενος και να διορθώσει/τροποποιήσει την επικοινωνία του
- Στη συνέχεια ανεβαίνει η νέα επικοινωνία, και γίνεται ίδιος από τον ΟΤΕ έλεγχος για την ορθότητά της σύμφωνα με τις υποδείξεις του ΣΕΕ

Επιπλέον πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του ΣΕΕ: <http://www.see.gr/index.aspx?op=3>.

### **Ασφάλεια πληροφοριών και εμπιστευτικότητα επικοινωνίας**

Ο ΟΤΕ ακολουθεί, αυστηρά, το σύνολο της εθνικής νομοθεσίας που σχετίζεται με την ασφάλεια των πληροφοριών και την εμπιστευτικότητα, ενώ συνεργάζεται με την Πολιτεία και ανεξάρτητες ρυθμιστικές αρχές, προκειμένου

να διασφαλίσει την αποτελεσματική προστασία των πελατών του. Σχετικές δραστηριότητες του ΟΤΕ περιλαμβάνουν:

- Ανάπτυξη και εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου συστήματος προστασίας και διαχείρισης του απορρήτου και της ασφάλειας των δεδομένων και πληροφοριών
- Επενδύσεις στη χρήση τεχνικών, οργανωτικών και διαδικαστικών εργαλείων τελευταίας τεχνολογίας, για την εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας στις τηλεπικοινωνίες
- Προσφορά συνεργασίας και στήριξης σε εθνικές αρχές που διενεργούν έρευνες κατά του ηλεκτρονικού εγκλήματος
- Αύξηση της επίγνωσης της σημασίας της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών μεταξύ και των εργαζομένων της εταιρείας, εφαρμόζοντας καμπάνιες εσωτερικής επικοινωνίας
- Ουσιαστική αύξηση του επιπέδου των Συστημάτων Προστασίας, μέσω της αναθεώρησης της μεθοδολογίας και των διαδικασιών

Παράλληλα, όσον αφορά στην ασφάλεια στο Διαδίκτυο, ο ΟΤΕ:

- Συμμετέχει στη μη κερδοσκοπική οργάνωση «Safenet» ([www.safenet.gr](http://www.safenet.gr)), η οποία στοχεύει στην προώθηση ρυθμιστικών διαδικασιών για την ασφαλέστερη χρήση του Internet και την προστασία των παιδιών από ακατάλληλο περιεχόμενο
- Έχει αναπτύξει και διαθέτει στην αγορά τη σχετική υπηρεσία «Online Προστασία», η οποία προσφέρει ολοκληρωμένη προστασία για το e-mail και τον υπολογιστή με τις λειτουργίες Firewall, Anti-Virus και Anti-Spam. Η υπηρεσία συμπεριλαμβάνει επίσης την εμπλουτισμένη λειτουργία Parental Control, που δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες να ελέγξουν, να φιλτράρουν και μπλοκάρουν την πρόσβαση σε ιστοσελίδες με ανεπιθύμητο περιεχόμενο (πχ. βία, τζογο, όπλα, ναρκωτικά, κ.α), ορίζοντας το επίπεδο προστασίας ανάλογα με την ηλικία των παιδιών
- Στην ιστοσελίδα της ΟΤΕNET για την εξυπηρέτηση πελατών υπάρχει ενότητα με χρήσιμες συμβουλές σε θέματα ασφάλειας (<http://www.otenet.gr/hd/>)
- Διαχειρίζεται την ιστοσελίδα <http://www.otenet.gr/hd/HTML/abuse.htm> η οποία παρέχει πληροφορίες στους χρήστες του διαδικτύου για θέματα ασφαλούς περιήγησης (spam, mail bombing, hacking, port scanning, κλπ)
- Είναι αρωγός και υποστηρικτής της προσπάθειας της «Μονάδας Εφηβικής Υγείας» (Μ.Ε.Υ.) της Β΄ Παιδιατρικής Κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών, Νοσοκομείο Παίδων « Π. & Α. ΚΥΡΙΑΚΟΥ» η οποία λειτουργεί τη Γραμμή Βοήθειας ΥποΣΤΗΡΙΖΩ "80011 80015 χωρίς χρέωση "

# Διαδικασίες Προμηθειών - Εργολαβίες

Το Σεπτέμβριο του 2008 εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας ο νέος Κανονισμός Προμηθειών ο οποίος τέθηκε σε ισχύ το 2009. Ο Κανονισμός Προμηθειών είναι σε αρμονία με τις νέες τάσεις που επικρατούν στην αγορά των προμηθευτών, τις βέλτιστες πρακτικές που εφαρμόζονται από μεγάλους οργανισμούς τηλεπικοινωνιών σε διεθνές επίπεδο καθώς και τις εσωτερικές ανάγκες του ΟΤΕ και τους στόχους του.

Ειδικότερα:

- Οι προμήθειες, μέσω της σύνταξης αναλυτικού προγράμματος προμηθειών, συνδέονται με τις γενικότερες στρατηγικές και επιχειρησιακές επιδιώξεις του ΟΤΕ ώστε να αναγνωρίζονται οι προμηθευτικές ανάγκες και να προγραμματίζονται έγκαιρα
- Οι διαδικασίες προ-επιλογής προμηθευτών, η έρευνα αγοράς, η αξιολόγηση της απόδοσης των προμηθευτών και η επιλογή στρατηγικής υλοποίησης των προμηθειών βελτιώνονται και τυποποιούνται, μέσω της δημιουργίας μπτρώου δυναμικών προμηθευτών
- Κατά τη σύνταξη του νέου Κανονισμού Προμηθειών, ελήφθησαν υπόψη τα σχόλια και οι παρατηρήσεις των προμηθευτών του ΟΤΕ και ενσωματώθηκαν στις νέες διαδικασίες, με στόχο τη διευκόλυνση και βελτίωση της συνεργασίας

Ακόμα ο Κανονισμός Προμηθειών είναι σύμφωνος με όλες τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές διατάξεις τόσο του Ελληνικού κράτους, όσο και της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχει ήδη εισάγει μια σειρά από νέες διαδικασίες και αλλαγές των παλαιότερων διαδικασιών, οι σημαντικότερες από τις οποίες συνοψίζονται παρακάτω:

1. Τη μείωση του απαιτούμενου χρόνου που μεσολαβεί μεταξύ της ανάγκης και της υλοποίησης της προμήθειας
2. Τη μείωση του συνολικού κόστους των προμηθειών, λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των παραγόντων που επιδρούν στο κόστος

3. Τη βελτίωση του προγραμματισμού προμηθειών και κατά συνέπεια την καλύτερη αξιοποίηση των οικονομικών πόρων της εταιρείας
4. Την επίτευξη μεγαλύτερης ευελιξίας στη λήψη αποφάσεων και την επιλογή των προμηθευτών
5. Την αποτελεσματικότερη διαχείριση των προμηθευτών και βελτιωμένες διαδικασίες παρακολούθησης και αξιολόγησης τους
6. Την αυξημένη διαπραγματευτική ικανότητα της εταιρείας απέναντι στους προμηθευτές
7. Τον καθορισμό των στόχων της προμήθειας, του καταλληλότερου τρόπου ικανοποίησης της προμηθευτικής ανάγκης
8. Τη συμμετοχή νέων προμηθευτών στις προμηθευτικές ενέργειες (διαγωνιστικές διαδικασίες) της εταιρείας

## Εργολαβίες

Όλα τα έργα της εταιρείας κατασκευάζονται με την συμβολή εξωτερικών εργολαβιών, οι οποίες βασίζονται στη διαδικασία της δημοπράτησης. Η επίβλεψη γίνεται από μηχανικούς του ΟΤΕ και σε συνεργασία με την Επιτροπή Παραλαβής (που συστήνεται με απόφαση για το κάθε έργο), οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για την ποιοτική και ποσοτική παραλαβή (προσωρινή και οριστική) του έργου. Μεταξύ άλλων ελέγχονται οι ποσότητες, τα υλικά, οι διαστάσεις και οι χρόνοι περάτωσης της κάθε εργασίας, ώστε να ακολουθούνται οι διαδικασίες και οι τεχνικές προδιαγραφές που έχουν καθοριστεί στα τεύχη δημοπράτησης.

Ακόμα, ο ΟΤΕ συνεπής στις δεσμεύσεις του για την προώθηση της ανάπτυξης στην Περιφέρεια και στις τοπικές κοινωνίες στις οποίες δραστηριοποιείται, ανέθεσε για το 2009, σε 638 τοπικούς εργολάβους την υλοποίηση διαφόρων έργων.

	2008	2009
Εργολαβίες που δημοπρατήθηκαν	543	638



# Ρυθμιστικά θέματα - Σχέση με φορείς - Προσφυγές

Ο τομέας των ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα ρυθμίζεται σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Κανονιστικό Πλαίσιο, όπως αυτό ενσωματώνεται στο Εθνικό Νομοθετικό πλαίσιο, που αποτελείται από Νόμους και Κανονιστικές Αποφάσεις. Φυσικό επακόλουθο είναι το ρυθμιστικό πλαίσιο να επηρεάζει τη λειτουργία του ΟΤΕ, τις σχέσεις του με τους καταναλωτές και τις επενδύσεις της εταιρείας σε υποδομές, τεχνολογίες και υπηρεσίες. Για τον λόγο αυτό στον ΟΤΕ:

- Υπάρχει συνεργασία με τη ρυθμιστική αρχή και την Πολιτεία για τη διαμόρφωση πολιτικής που να ενθαρρύνει τις επενδύσεις και ειδικότερα όσες αφορούν σε υποδομές δικτύων νέας γενιάς, ενδυναμώνοντας τον υγιή ανταγωνισμό.
- Υποστηρίζονται οι θέσεις της εταιρείας κατά την ενσωμάτωση του νέου ευρωπαϊκού ρυθμιστικού πλαισίου στο εθνικό δίκαιο καθώς και βάση της νομοθεσίας σχετικά και με τον ανταγωνισμό.
- Ζητείται η αμερόληπτη αντιμετώπιση του ΟΤΕ από τις ρυθμιστικές αρχές, που μεταφράζεται ως άρση των ρυθμιστικών υποχρεώσεων σε υπηρεσίες που ο ανταγωνισμός έχει επαρκώς αναπτυχθεί.
- Ο ΟΤΕ συμμορφώνεται με τις ρυθμιστικές υποχρεώσεις, συμμετέχει στη διαμόρφωση του εθνικού και ευρωπαϊκού ρυθμιστικού πλαισίου, μέσω των τοποθετήσεών του στις εθνικές και ευρωπαϊκές διαβουλεύσεις για ρυθμιστικά θέματα

Ειδικότερα, ο ΟΤΕ στα πλαίσια της εξασφάλισης ενός ρυθμιστικού πλαισίου το οποίο θα αποτελεί μακροχρόνιο μοχλό διασφάλισης των συμφερόντων της εταιρείας και των συνδρομητών του ΟΤΕ και θα συμβάλει στην κοινωνική ευημερία, συνεργάζεται με:

- Την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)
- Την Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ)
- Την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (ΑΠΠΔ)
- Την Αρχή Ανταγωνισμού και το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοηλεκτρικής (ΕΣΡ)
- Το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, το Υπουργείο Ανάπτυξης
- Το Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής

Ο ΟΤΕ στοχεύει στη δημιουργία μιας μακροχρόνιας αξίας, ανταποδίδοντας την εμπιστοσύνη των πελατών του και να διατηρήσει το υψηλό επίπεδο των επιχειρηματικών πρακτικών του, ώστε να είναι σε θέση να ανταποκριθεί σε οποιαδήποτε ρυθμιστικά ζητήματα προκύψουν. Είναι σύμφωνος με τις υποχρεώσεις του και ταυτόχρονα παρακολουθεί ενεργά τόσο τις εθνικές όσο και τις ευρωπαϊκές εξελίξεις και πρακτικές που διαμορφώνονται κατά τις δημόσιες διαβουλεύσεις. Κατά το 2009, ο ΟΤΕ συμμετείχε σε δεκαέξι (16) εθνικές διαβουλεύσεις, οι κυριότερες των οποίων είναι :

1. Δημόσια διαβούλευση της ΕΕΤΤ για τον ορισμό, την ανάλυση αγοράς και τις προτεινόμενες κανονιστικές υποχρεώσεις της αγοράς χονδρικής φυσικής πρόσβασης σε υποδομή δικτύου σε σταθερή θέση (αγορά υπ' αρ. 4, Σύστασης Ευρωπαϊκής Επιτροπής)
2. Δημόσια διαβούλευση της ΕΕΤΤ για τον ορισμό, την ανάλυση αγοράς και τις προτεινόμενες κανονιστικές υποχρεώσεις της αγοράς χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης (αγορά υπ' αρ. 5, σύστασης ευρωπαϊκής επιτροπής) σύμφωνα με το άρθρο 7 της οδηγίας 2002/21/ΕΚ
3. Διαβούλευση για την ενσωμάτωση της Οδηγίας για τα Οπτικοακουστικά στο ελληνικό δίκαιο
4. Δημόσια διαβούλευση αναφορικά με τη διερεύνηση χορήγησης δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στη ζώνη των 2,6 GHz
5. Δημόσια διαβούλευση για το προσχέδιο νόμου για την «εγκατάσταση εθνικής υποδομής δικτύου οπτικών ινών ανοικτής πρόσβασης»

Επίσης συμμετείχε στις ακόλουθες διεθνείς/ευρωπαϊκές διαβουλεύσεις :

1. World Telecommunications Standardization Assembly Resolutions (ITU)
2. Draft Community Guidelines for the application of State aid rules in relation to rapid deployment of broadband networks

3. Towards a strengthened network and information security policy in Europe
4. Draft commission recommendation on regulated access to next generation access networks (NGA)
5. Post-2010: priorities for new strategy for European information society (2010-2015)

Σχετικά με τις προσφυγές, κατά τη διάρκεια του έτους 2009, ασκήσαμε συνολικά είκοσι (20) προσφυγές ενώπιον των Διοικητικών Δικαστηρίων, ενώ με αποφάσεις της ΕΕΤΤ επιβλήθηκαν στον ΟΤΕ, το έτος 2009, δεκατέσσερα (14) χρηματικά πρόστιμα και επτά (7) μη χρηματικές κυρώσεις, η συνολική αξία των οποίων ανέρχεται στο ποσό των 13 εκατομμυρίων ευρώ περίπου. Επιπλέον, αντιμετωπίστηκαν δεκατρία (13) περιστατικά αναφορικά με την ασφάλεια των εγκαταστάσεων ενώπιον της ΑΔΑΕ.

Τον Ιούλιο του 2009, η ΕΕΤΤ εξέδωσε απόφαση, για την εφαρμογή από τον ΟΤΕ της Κοινής Υπουργικής Απόφασης του 2008, διευρύνοντας περαιτέρω τις υποχρεώσεις του ΟΤΕ απέναντι στα Άτομα με Ειδικές Ανάγκες (ΑμεΑ). Ο ΟΤΕ, ως ο μοναδικός υπόχρεος Καθολικής Υπηρεσίας, υποστηρίζει εδώ και χρόνια 32.000 ΑμεΑ, σε διάφορες υπηρεσίες του, και η εν λόγω απόφαση εγείρει ζητήματα, καθιστώντας την εφαρμογή αδύνατη, αναγκάζοντας τον ΟΤΕ να ασκήσει έφεση. Οι αρμόδιες αρχές έλαβαν υπόψη τις ενστάσεις του ΟΤΕ και έχει ήδη ξεκινήσει ακροαματική διαδικασία για την εξεύρεση λύσης στο ζήτημα.

Ο ΟΤΕ δεσμεύεται:

- Να παρέχει στους πελάτες του προϊόντα υψηλής ποιότητας και υψηλών προδιαγραφών
- Να αντιμετωπίζει τα παράπονα με ταχύτητα και συνέπεια
- Να σέβεται τις ειδικές ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών του
- Να παρέχει τη δυνατότητα διαλόγου σχετικά με τους στόχους, τη στρατηγική και τις αποδόσεις του



# 4. Σχέση Ευθύνης με τους Εργαζόμενους

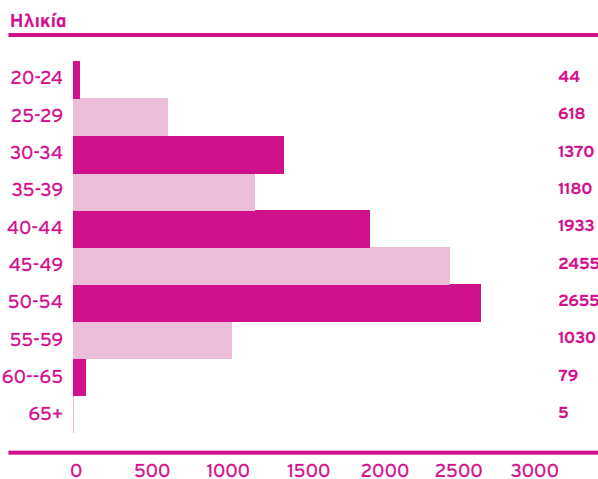
# Σχέση Ευθύνης με τους Εργαζόμενους

Στρατηγική επιδίωξη του ΟΤΕ στον τομέα του ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί η εφαρμογή πολιτικών & πρακτικών με σκοπό την προάσπιση των δικαιωμάτων των εργαζομένων.

Οι προτεραιότητες του ΟΤΕ σε σχέση με τους εργαζόμενους αφορούν:

- στη βελτίωση της λειτουργικής διαχείρισης των επιχειρησιακών του μονάδων & στην ανάπτυξη των εργαζομένων του, έτσι ώστε να επιτύχουν τους στόχους τους, παράλληλα με τη βελτίωση της απόδοσής τους
- στην εξασφάλιση συνθηκών υγείας και ασφάλειας στους χώρους εργασίας
- στην προώθηση της ισότητας των ευκαιριών
- στη διασφάλιση της λειτουργίας ενός καλά συντονισμένου συστήματος αξιολόγησης με μέτρηση δεικτών απόδοσης
- στην ανάπτυξη προγραμμάτων εκπαίδευσης και επιβράβευσης
- στη διασφάλιση μιας σειράς πρόσθετων παροχών
- στη διεύρυνση και εξέλιξη των καναλιών εσωτερικής επικοινωνίας
- στην ενδυνάμωση της εταιρικής δέσμευσης μέσω της ανάδειξης και ενίσχυσης μιας ενιαίας εταιρικής κουλτούρας

## Αριθμός εργαζόμενων ανά ηλικία

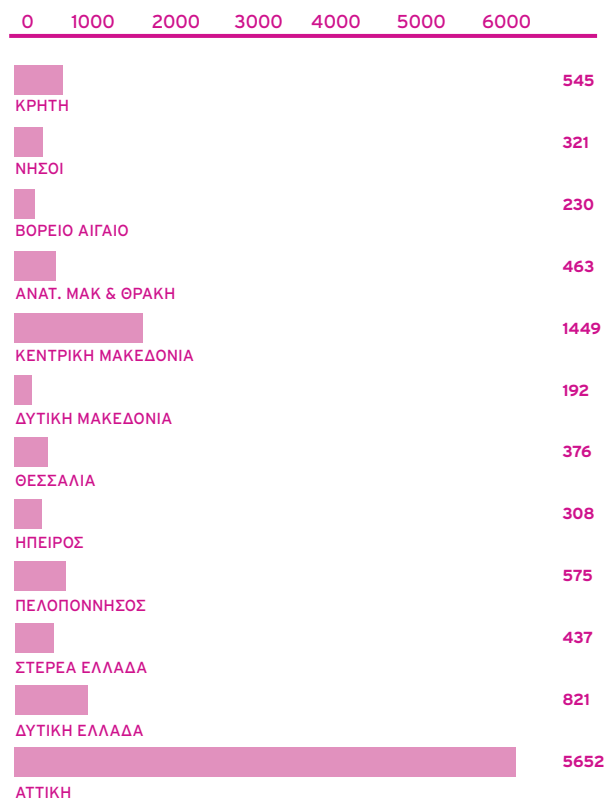


Βασικά επιτεύγματα του έτους 2009 για το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας είναι:

- Η ολοκλήρωση της υλοποίησης των όρων της διετούς (2008-2009) Εθνικής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας (Ε.Σ.Σ.Ε.) μεταξύ ΟΤΕ και ΟΜΕ-ΟΤΕ
- Η εφαρμογή προγράμματος πρόωρης αποχώρησης 197 εργαζομένων έπειτα από συμφωνία με την ΟΜΕ-ΟΤΕ
- Η ολοκλήρωση του προγράμματος εθελούσιας αποχώρησης 601 εργαζομένων κατ' εφαρμογή του Ν.3371/2005 (άρθρο 74) σε συνδυασμό με τον Ν.3762/2009 (άρθρο 34)
- Η υπογραφή και έναρξη υλοποίησης Ε.Σ.Σ.Ε. μεταξύ ΟΤΕ και ΟΜΕ-ΟΤΕ για την ένταξη των προερχόμενων από την ΟΤΕΝΕΤ εργαζομένων στον Εσωτερικό Κανονισμό Προσωπικού ΟΤΕ (ΕΚΠ-ΟΤΕ), στον Κανονισμό Μεταθετότητας και στο Μισθολόγιο του Προσωπικού του ΟΤΕ
- Η έναρξη της πιλοτικής εφαρμογής της Υπηρεσίας HR HELP DESK για τη γρήγορη επίλυση θεμάτων Ανθρώπινου Δυναμικού, με στόχο την ενημέρωση των εργαζομένων για διάφορα θέματα που τους απασχολούν (μισθοί, πρόσθετες παροχές κ.λπ.)
- Η εργασία 693 φοιτητών και σπουδαστών που πραγματοποίησαν την πρακτική τους άσκηση στον ΟΤΕ
- Η ανάπτυξη Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας στη Γεν. Δ/ση Εταιρικών και Επιχειρησιακών Πελατών, η οποία πιστοποιήθηκε με επιτυχία από τον ΕΛΟΤ
- Η ανάπτυξη και πιστοποίηση Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης, που περιλαμβάνει και τα 3 Συστήματα Διαχείρισης (Ποιότητας, Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία και Περιβαλλοντική Διαχείριση) στο Συγκρότημα Μεταφορικών Μέσων
- Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση, σε συνεργασία με τον ΕΛΟΤ, εκπαιδευτικών σεμιναρίων σε θέματα Διαχείρισης Ποιότητας, Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
- Η ολοκλήρωση της πρώτης φάσης του έργου 'Διαμόρφωση "Πλατφόρμας" Συστημάτων Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων', με τον καθορισμό του Μοντέλου Οικογενειών Θέσεων Εργασίας

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο [www.ote.gr/cr2009](http://www.ote.gr/cr2009)

**Δύναμη μόνιμου & αόριστου χρόνου Προσωπικού  
ανά Γεωγραφική περιοχή**



# Υγεία και Ασφάλεια

Η Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας της εργασίας για τον ΟΤΕ εκφράζεται από την Εσωτερική Υπηρεσία Προστασίας και Πρόληψης (ΕΣ.Υ.Π.Π), ως μέρος μιας προληπτικής προσέγγισης και περιλαμβάνει τα παρακάτω βασικά στοιχεία:

- Σχέδιο δράσης για την ενίσχυση της εφαρμογής και του ελέγχου των υφισταμένων κανονισμών της Νομοθεσίας
- Πρωτοβουλίες για την έγκαιρη πρόληψη και αποφυγή κινδύνων
- Υλοποίηση, πανελλαδικά, από 12 Τεχνικούς Ασφάλειας (Τ.Α.), 7 Ιατρούς Εργασίας (Ι.Ε.), τους επιστημονικούς υπεύθυνους και από έμπειρο στελεχιακό προσωπικό
- Εφαρμογή, πανελλαδικά, με τη συμμετοχή των εργαζομένων σε 63 Επιτροπές Υγείας & Ασφάλειας της Εργασίας (Ε.Υ.Α.Ε.), στις οποίες συμμετέχουν 178 εκλεγμένα μέλη. Στις κοινές διμερείς συνεδριάσεις (εργοδότη-Ε.Υ.Α.Ε.), που πραγματοποιούνται κάθε τρίμηνο, συμμετέχουν ο τεχνικός ασφάλειας και γιατρός εργασίας
- Εφαρμογή συστήματος διαχείρισης υγείας και ασφάλειας, σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ 1801:2008 (Διαχείριση Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία), σε επιλεγμένες Υπηρεσιακές Λειτουργίες του ΟΤΕ
- Πρωταρχικούς στόχους: διατήρηση υψηλών επιπέδων ικανοποίησης εργαζομένων, εξασφάλιση άριστου περιβάλλοντος εργασίας, εκπαίδευση σε θέματα υγείας και ασφάλειας, ελάττωση εργατικών ατυχημάτων και διαρκείς μετρήσεις των παραγόντων που επηρεάζουν το εργασιακό περιβάλλον

Στην Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας της εργασίας έχουν πρόσβαση όλοι οι εργαζόμενοι του ΟΤΕ, μέσω του ενδοδικτύου (U-link), έτσι ώστε να ενημερώνονται για όλα τα σχετικά θέματα.

Βασικά επιτεύγματα του ΟΤΕ, για το 2009, στον τομέα των συνθηκών υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων του, ο οποίος τα τελευταία χρόνια εμφανίζει σαφή βελτίωση, είναι:

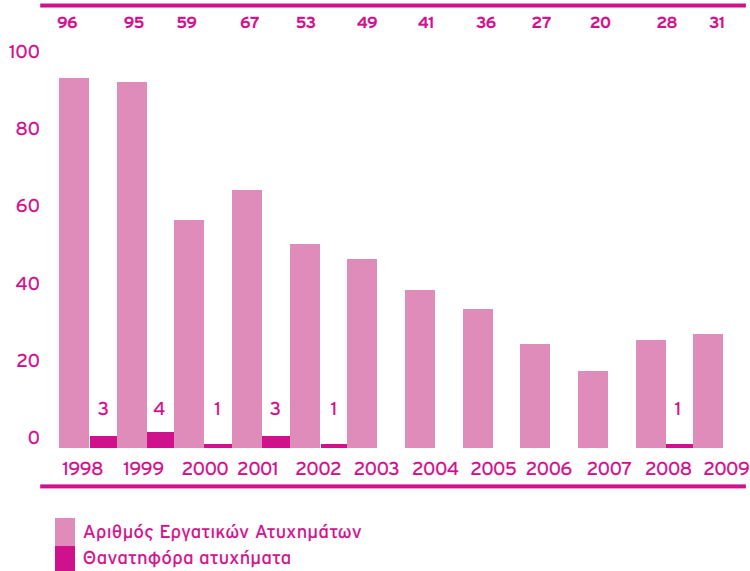
- Θετική τάση μείωσης ποσοστού ατυχημάτων στο σύνολο των εργαζομένων
- Παροχή Α' Βοηθειών, στους ειδικούς χώρους Ιατρικής περίθαλψης, σε 1610 εργαζόμενους (έναντι 1752 το 2008) από τους 9 Ιατρούς του ΟΤΕ

- Πραγματοποίηση 13.755 ιατρικών εξετάσεων (έναντι 12.231 το 2008), σε 3.414 εργαζόμενους (έναντι 3.675 το 2008), από τους 7 Ιατρούς Εργασίας του ΟΤΕ
- Σύμβαση 45 (48 το 2008) Μελετών Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου και σύμβαση 4 εκθέσεων μετρήσεων επιπέδων Ηλεκτρικής-Μαγνητικής Ακτινοβολίας για κτίρια του ΟΤΕ
- Διενέργεια 3.713 επιθεωρήσεων (έναντι 2.312 το 2008) σε εργασιακούς χώρους, από τους 12 Τεχνικούς Ασφάλειας και τους 7 Ιατρούς Εργασίας
- Συμμετοχή στην ανάπτυξη προδιαγραφών ασφάλειας για χώρους εργασίας (π.χ. ΤΕΚ, ΜΑΠ), εξοπλισμό και υλικά (π.χ. επιλογή υποδημάτων προστασίας για επαγγελματική χρήση τεχνικών συνεργείων)
- Εκπόνηση προγραμμάτων εκπαίδευσης σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας και πραγματοποίηση 4 σεμιναρίων σε ειδικές κατηγορίες του προσωπικού
- Πραγματοποίηση ενημερώσεων από τους Τεχνικούς Ασφάλειας και τους Ιατρούς Εργασίας σε διάφορους χώρους εργασίας
- Έκδοση και διάθεση 4 ενημερωτικών εντύπων με ειδικές οδηγίες πρόληψης και περιορισμού κινδύνων για εγκαταστάσεις και καταστήματα
- Εκπόνηση «σχεδίου δράσης για την αντιμετώπιση πανδημίας» και έκδοση οδηγιών και διακίνηση έντυπου και ηλεκτρονικού ενημερωτικού υλικού για το νέο ιό της γρίπης Α-Η1Ν1, με αποτέλεσμα ένα ελάχιστο ποσοστό νόσησης μικρότερο του 1% του προσωπικού του ΟΤΕ

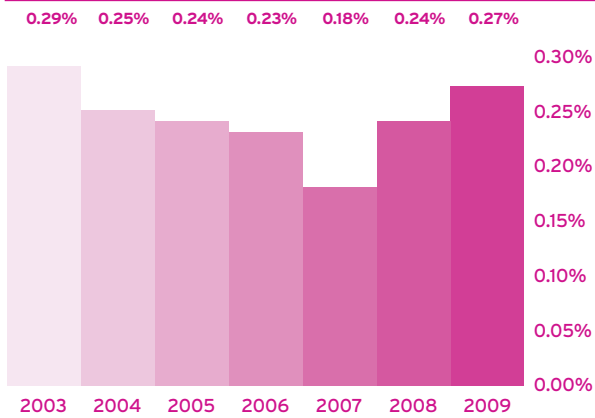
Επίσης, για την εξυπηρέτηση των εργαζομένων λειτουργούν:

- 14 οργανωμένα κυλικεία στο Διοικητικό Μέγαρο καθώς και εστιατόριο, που εφαρμόζει κανόνες του Συστήματος Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων HACCP
- οργανωμένα κυλικεία σε όλα τα υπόλοιπα κτίρια του ΟΤΕ, των οποίων ελέγχεται και παρακολουθείται η συμμόρφωση με τους κανόνες υγιεινής και με μικροβιολογικούς ελέγχους στα προϊόντα που προσφέρουν.

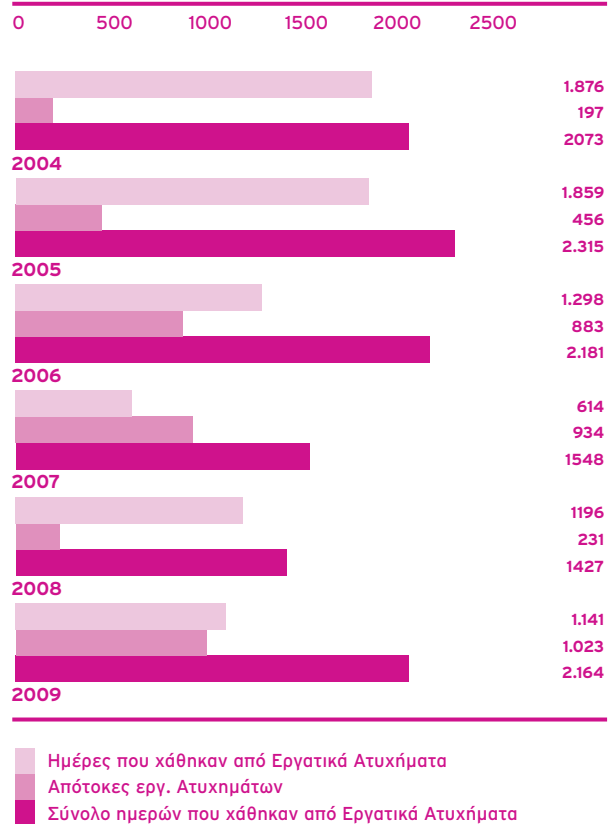
### Εργατικά Ατυχήματα Προσωπικού ΟΤΕ 1998 - 2009



### Ποσοστό Ατυχημάτων 2003 - 2009 (Σε σύνολο εργαζομένων)



### Απώλεια Χρόνου (σε Ημέρες) από Εργατικά Ατυχήματα





# Ισότητα Ευκαιριών - Προσλήψεις

Για όλους τους εργαζόμενους στον ΟΤΕ εφαρμόζεται πολιτική ισότητας ευκαιριών, και πλήρης σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα. Στον ιδιαίτερα ευαίσθητο αυτόν τομέα, ο ΟΤΕ έχει διαμορφώσει ένα ισχυρό εσωτερικό κανονιστικό πλαίσιο, προκειμένου να ανταποκριθεί στις προκλήσεις και τις απαιτήσεις της εποχής μας, το οποίο βασίζεται:

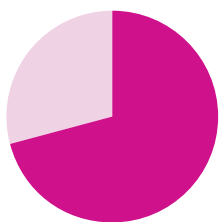
- στον Εσωτερικό Κανονισμό Προσωπικού ΟΤΕ (ΕΚΠ-ΟΤΕ)
- στον Κώδικα Δεοντολογίας & Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς της εταιρείας
- στο «Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης» (Compliance Management System) - από τον Ιούλιο του 2009

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τους Κώδικες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα: <http://www.ote.gr/cr2009>

Λόγω του κανονιστικού πλαισίου αποκλείεται η πιθανότητα εμφάνισης φαινομένων, όπως η παιδική εργασία.

Τα παρακάτω διαγράμματα απεικονίζουν την κατανομή κατά φύλο του Προσωπικού του ΟΤΕ, σε σχέση με τις θέσεις ευθύνης, καθώς και την κατανομή ανδρών-γυναικών στο σύνολο του Προσωπικού ΟΤΕ για το 2009.

## Κατανομή Προσωπικού ανά φύλο

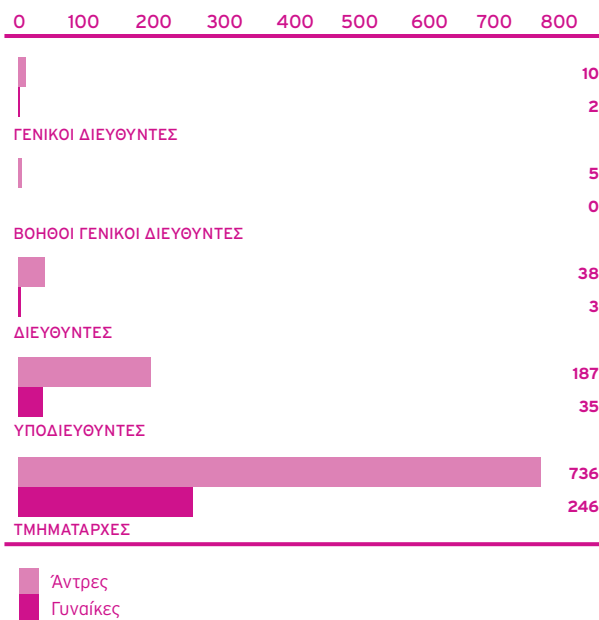


■ Άντρες  
■ Γυναίκες

**8.109 / 71%**  
**3.260 / 29%**

48 Σχέση Ευθύνης με τους Εργαζόμενους

## Θέσεις Ευθύνης ανά Φύλο



Σύμφωνα με τον Εσωτερικό Κανονισμό Προσωπικού (ΕΚΠ-ΟΤΕ) «γίνεται σεβαστή και διασφαλίζεται από την εταιρεία η ελευθερία πολιτικών και φιλοσοφικών πεποιθήσεων, στα πλαίσια που καθορίζονται από το Σύνταγμα και την ισχύουσα νομοθεσία». Στην πράξη, το δικαίωμα συλλογικής διαπραγμάτευσης, προστατεύεται με τον καλύτερο τρόπο. Όλοι ανεξαιρέτως οι εργαζόμενοι της εταιρείας καλύπτονται από συμφωνίες που βασίζονται σε συλλογικές διαπραγματεύσεις.

Το 2009, όπως και το 2008, κανένα περιστατικό διάκρισης δεν αναφέρθηκε. Το 2009 έγιναν 211 προσλήψεις και 896 απολύσεις (εθελούσια έξοδος). Ο μέσος όρος ηλικίας των εργαζομένων του ΟΤΕ είναι 44,83 έτη.

### Βασικές και Πρόσθετες Παροχές

Για όλο το τακτικό προσωπικό του ΟΤΕ ισχύουν οι βασικές παροχές (μισθοί, συντάξεις, κλπ). Ακόμα, κατά περίπτωση, ο ΟΤΕ προσφέρει στους εργαζόμενους του μια σειρά πρόσθετων παροχών, πέραν των οριζομένων από την ελληνική νομοθεσία, προς την κατεύθυνση της εξισορρόπησης επαγγελματικής ζωής και προσωπικής ανάπτυξης.

Συγκεκριμένα:

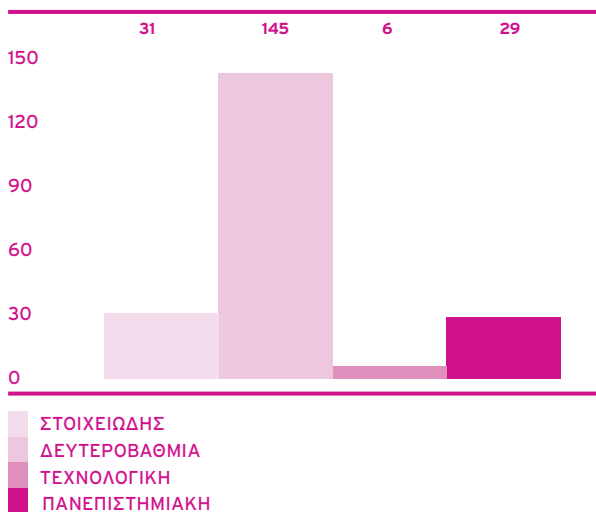
- Λογαριασμός Νεότητας, Κεφάλαιο Αλληλοβοήθειας, ατομικά δάνεια, έξοδα φύλαξης βρεφών και νηπίων
- Πρόσθετη ομαδική ασφαλιστική κάλυψη ζωής, ανικανότητας για εργασία, νοσοκομειακής και εξωνοσοκομειακής περίθαλψης στους εργαζόμενους με σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου
- Παροχή εφάπαξ ποσού 25.000 € σε όλους τους εργαζόμενους που αποκτούν ένατο τέκνο
- Προσφορά Η/Υ και εκτυπωτή σε όλους τους εργαζόμενους που αποκτούν τέταρτο τέκνο
- Οικονομική επιβράβευση εργαζομένων που απέκτησαν πτυχία ΑΕΙ, ΤΕΙ και ξένων γλωσσών

### Προσλήψεις

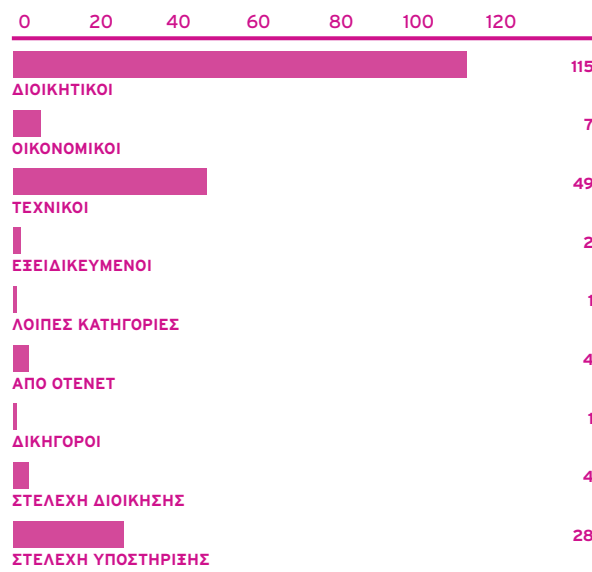
Στον ΟΤΕ, δεν υφίστανται διακρίσεις φύλου στις αποδοχές πάσης φύσης. Ο βασικός μισθός των εργαζομένων υπολογίζεται με βάση το χρόνο υπηρεσίας και τη στάθμη εκπαίδευσης.

Θέσεις εργασίας που προκηρύχθηκαν από τον ΟΤΕ, το τελευταίο τρίμηνο του 2009, αναρτήθηκαν στην ιστοσελίδα του ΟΤΕ και στο ηλεκτρονικό δίκτυο αγοράς εργασίας [www.kariera.gr](http://www.kariera.gr). Η υποβολή αιτήσεων ενδιαφέροντος γίνεται πλέον μόνον ηλεκτρονικά.

### Επίπεδο Εκπαίδευσης νεοπροσληθέντων



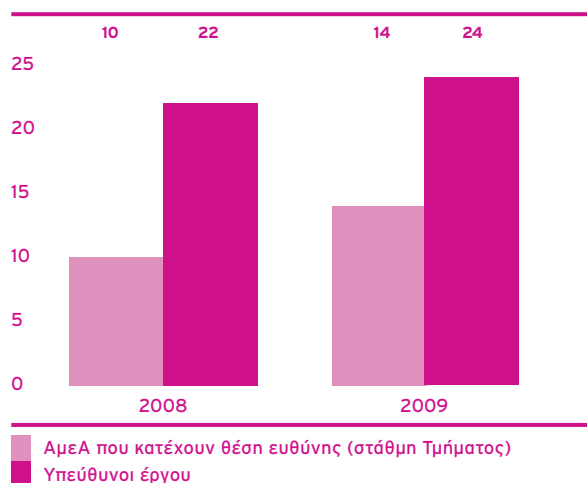
### Αριθμός νεοπροσληθέντων ανά αντικείμενο



### Ειδικές προσλήψεις

Ο ΟΤΕ το 2009 απασχόλησε συνολικά 436 ΑμεΑ (έναντι 414 το 2008)

### ΑμεΑ που κατέχουν θέση ευθύνης στον ΟΤΕ



# Εκπαιδευτικά προγράμματα

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα του ΟΤΕ στοχεύουν στη βέλτιστη ανάπτυξη των επαγγελματικών δεξιοτήτων και τεχνικών που απαιτούνται στο διαρκώς εξελισσόμενο και ανταγωνιστικό τηλεπικοινωνιακό περιβάλλον. Υιοθετώντας σύγχρονες πολιτικές εκπαίδευσης και μάθησης, ο ΟΤΕ έχει διαμορφώσει ένα συστηματικό κύκλο κατάρτισης που περιλαμβάνει:

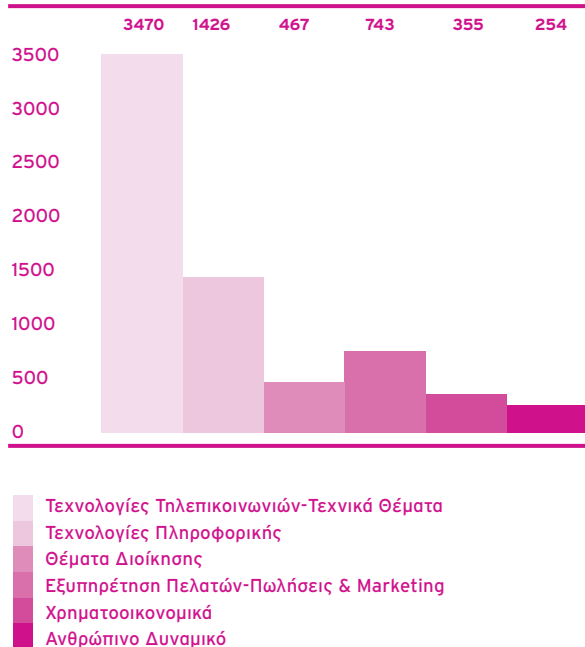
- διάγνωση εκπαιδευτικών αναγκών
- προγραμματισμό-σχεδιασμό εκπαιδευτικών προγραμμάτων
- υλοποίηση προγραμμάτων κατάρτισης και επιμόρφωσης
- σύνδεση της διάγνωσης εκπαιδευτικών αναγκών με τα συστήματα αξιολόγησης

## Σύνολο ωρών εκπαίδευσης

Εκπαίδευση	2008	2009
Σύνολο ωρών εκπαίδευσης	152.000	158.430
Μέσος όρος εκπαίδευσης ανά εκπαιδευόμενο	25	24
Σύνολο εκπαιδευόμενων	6.000	6.853
Εκπαιδευόμενοι Διοικητικού-Εμπορικού Κλάδου	400	1.837
Εκπαιδευόμενοι Οικονομικού-Τεχνικού Κλάδου	3.400	5.016

Ειδικότερα, για το 2009, τα προγράμματα εκπαίδευσης κάλυψαν τις παρακάτω θεματικές ενότητες:

## Αριθμός συμμετεχόντων σε εκπαιδευτικά προγράμματα



Επίσης, το 2009, σε συνεργασία με την OTEAcademy, δόθηκε η δυνατότητα παροχής εξ' αποστάσεως μαθημάτων (e-learning courses), ενώ η Κεντρική Βιβλιοθήκη του ΟΤΕ εξυπηρέτησε περισσότερους από 550 εργαζόμενους και φοιτητές/σπουδαστές, που την επισκέφτηκαν, παράλληλα με τη διαδικτυακή πύλη, [www.otelibrary.gr](http://www.otelibrary.gr), η οποία λειτουργεί με μεγάλη επισκεψιμότητα.

#### **Καθιέρωση Συστήματος Αξιολόγησης Εργαζομένων**

Ο ΟΤΕ συνέχισε, το 2009, τη χρήση του συστήματος ετήσιας αξιολόγησης για το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας. Όλοι οι αξιολογούμενοι ενημερώνονται άμεσα για την απόδοσή τους και συζητούν σχετικά με τον αξιολογητή τους, κατά τη διάρκεια προσωπικών συνεντεύξεων. Το έτος 2009 αξιολογήθηκε το σύνολο του προσωπικού της εταιρείας.

# Εσωτερική Επικοινωνία - Ψυχαγωγία Προσωπικού

Προτεραιότητα της εταιρείας είναι η παροχή έγκυρης και τακτικής ενημέρωσης για το σύνολο των εργαζομένων και η ενίσχυση της συνεργασίας, της ομαδικότητας και της συνοχής μεταξύ των εργαζομένων, τα οποία επιτυγχάνονται μέσα από ένα σύνολο επικοινωνιακών εργαλείων όπως:

## Εσωτερικό περιοδικό

Από το Δεκέμβριο του 2007 που κυκλοφόρησε για πρώτη φορά, το επίσημο εσωτερικό περιοδικό των εργαζομένων, το «ΟΤΕ Ch@t», εκδίδεται κάθε 3 μήνες.

Συνολικά, το 2009, 69.000 τεύχη του περιοδικού (έναντι 64.000 το 2008) έφτασαν στα σπίτια των εργαζομένων, τα Πολιτιστικά Κέντρα του ΟΤΕ, τα ΟΤΕSHOP καθώς και σε εκπροσώπους των θυγατρικών του Ομίλου.

Μια μόνιμη διεταιρική ομάδα 15 στελεχών από όλες τις Γενικές Διευθύνσεις, εργάζεται για τη συγγραφή του περιοδικού, το οποίο καλύπτει ποικιλία θεμάτων, ενώ περίπου 180 εργαζόμενοι, συνολικά, συμμετείχαν το 2009 στη διαμόρφωση της ύλης του περιοδικού.

## Ενδοδίκτυο (Intranet)

Το 2009, το ενδοδίκτυο του ΟΤΕ, (U-link) έκλεισε τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του, συμβάλλοντας αποτελεσματικά στην εσωτερική ενημέρωση των εργαζομένων της εταιρείας και ενθαρρύνοντας τη συνεργασία μεταξύ των υπηρεσιών.

Προσβάσιμο από το 84% των εργαζομένων του ΟΤΕ (9.500 σε σύνολο 11.369 εργαζομένων), το U-link δέχτηκε μέσα στο 2009 περισσότερες από 3.500.000 επισκέψεις, ενώ δημοσιεύθηκαν σε αυτό περισσότερα από 1500 νέα έγγραφα.

Από τον Ιούνιο του 2009, προσβάσιμο πλέον και από τους εργαζόμενους των θυγατρικών εταιρειών (εσωτερικού) του Ομίλου ΟΤΕ, συμβάλλει στη βελτίωση της εταιρικής ομοιογένειας και στη ροή της πληροφορίας. Για την εκπαίδευση των εργαζομένων στην αξιοποίηση του νέου ενδοδικτύου, η εταιρεία διοργάνωσε το Μάρτιο-Απρίλιο 2009 ένα εκπαιδευτικό παιχνίδι-διαγωνισμό, με συλλεκτικά δώρα για τους συμμετέχοντες. Οι εργαζόμενοι

όχι μόνο ενημερώνονται από το ενδοδίκτυο του ΟΤΕ, αλλά και συμμετέχουν ενεργά στη συντήρηση και τον εμπλουτισμό του περιεχομένου του. Το 2009, «κατοχυρώθηκε» ο ρόλος των 350 εργαζομένων που συνεισφέρουν περιεχόμενο στο U-link, εδραιώνοντάς το ως έναν από τους σημαντικότερους μηχανισμούς επικοινωνίας, τόσο της Διοίκησης με τους εργαζόμενους, όσο και των εργαζομένων μεταξύ τους. Το U-link αποτέλεσε βασικό όχημα επικοινωνίας για την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων για θέματα Ε.Υ. για τα οποία, το 2009, πραγματοποιήθηκαν 66 σχετικές δημοσιεύσεις.

## Εσωτερική Επικοινωνία Εταιρικής Υπευθυνότητας

Μέσω του U-link, της ιστοσελίδας του ΟΤΕ, καθώς και μέσω του εταιρικού περιοδικού, του Ετήσιου Απολογισμού Ε.Υ. και άλλων εντύπων Ε.Υ., η Ομάδα Ε.Υ. και η Διοίκηση του ΟΤΕ ενημερώνουν τους εργαζόμενους για εξελίξεις και πρωτοβουλίες όπως:

- Έναρξη Προγράμματος Εθελοντισμού Εργαζομένων ΟΤΕ,
- Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας Εργαζομένων ΟΤΕ,
- Πρόγραμμα Ανακύκλωσης
- Συγκέντρωση σχολικών ειδών για το «Το Χαμόγελο του Παιδιού»
- Συμμετοχή του ΟΤΕ στα Europe Corporate Games
- Θέματα Υγείας & Ασφάλειας των εργαζομένων όπως ο νέος Ιός Α- Η1/ Ν1
- Δράσεις των Πολιτιστικών Κέντρων Εργαζομένων ΟΤΕ και των Χορωδιών ΟΤΕ
- 39 e-mail για διάφορα θέματα εσωτερικής ενημέρωσης των εργαζομένων στάλθηκαν το 2009

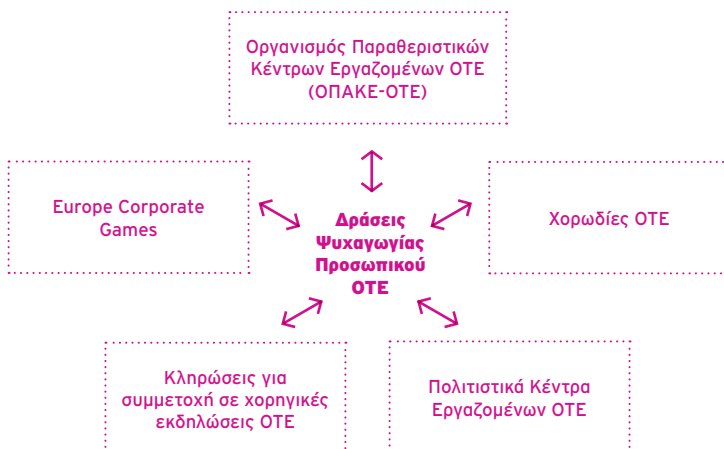
Παράλληλα η ευαισθητοποίηση των επισκεπτών του U-link επιτυγχάνεται μέσω δημοσιεύσεων σε περιπτώσεις όπως:

- Η «Ώρα της Γης»
- Η "Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος"

- Η «Παγκόσμια Ημέρα Εθελοντή Αιμοδότη»
- Η «Ευρωπαϊκή Εβδομάδα χωρίς αυτοκίνητο»
- Το εταιρικό παιχνίδι «Μέτρα το περιβαλλοντικό σου αποτύπωμα» για τους εργαζόμενους της εταιρείας
- Η «Ημέρα Ασφαλούς Διαδικτύου»

### Ψυχαγωγία Προσωπικού

Δραστηριότητες και πρωτοβουλίες για τη δημιουργική αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου των εργαζομένων στηρίζονται από τον ΟΤΕ καθώς συμβάλλουν στην εξισορρόπηση της επαγγελματικής και οικογενειακής τους ζωής, σημαντικό στοιχείο της κουλτούρας, των αξιών και των αρχών της εταιρείας.



Περισσότερες πληροφορίες και περιγραφή των δράσεων του ΟΤΕ για την ψυχαγωγία του Προσωπικού είναι διαθέσιμες στο [www.ote.gr/cr2009](http://www.ote.gr/cr2009)



# 5. Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον



# Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον

Ο ΟΤΕ αναγνωρίζει ότι ανταγωνιστικές επιχειρήσεις με πρωταγωνιστικό ρόλο στη Νοτιοανατολική Ευρώπη είναι όσες συνδυάζουν:

- την οικονομική ανάπτυξη
- την περιβαλλοντική προστασία
- την ενθάρρυνση μιας συμπεριφοράς που σέβεται το περιβάλλον μέσα στην ίδια την επιχείρηση.

Αναγνωρίζοντας τη δική του ευθύνη ο ΟΤΕ συμβάλει στην αντιμετώπιση των κοινών και κρίσιμων περιβαλλοντικών προβλημάτων που αντιμετωπίζει η παγκόσμια κοινότητα, όπως η κλιματική αλλαγή και η προστασία φυσικών πόρων, και για το λόγο αυτό αναπτύσσει μια σειρά από πρωτοβουλίες και δράσεις συμβατές με διεθνείς κανόνες και πρακτικές, με ποιοτικούς αλλά και μετρήσιμους ποσοτικούς στόχους. Απώτερος σκοπός είναι ο περιορισμός των επιπτώσεων που η λειτουργία του ΟΤΕ προκαλεί στο περιβάλλον, βοηθώντας έτσι στην καθιέρωση της εταιρικής περιβαλλοντικής ευθύνης. Δεσμευόμαστε να διαμορφώσουμε μια ολοκληρωμένη περιβαλλοντική πολιτική και διαχείριση με σαφείς ρυθμούς βελτίωσης χρόνο με το χρόνο. Ταυτόχρονα, επιδιώκουμε την ανάπτυξη και την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που θα βοηθήσουν τους πελάτες μας να μειώσουν τις δικές τους περιβαλλοντικές επιπτώσεις.

Οι προτεραιότητες του ΟΤΕ σε σχέση με το περιβάλλον αφορούν:

- στη συνέχιση και επέκταση της καταγραφής του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος.
- στην εξοικονόμηση ενέργειας
- στην προώθηση της αξιοποίησης των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας
- στην μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου
- στην περαιτέρω προώθηση προγραμμάτων ανακύκλωσης
- στην ευαισθητοποίηση του πολίτη και στη συμμετοχή του σε προγράμματα ανακύκλωσης που εφαρμόζει ο ΟΤΕ
- στην υποστήριξη των πρωτοβουλιών περιβαλλοντικών οργανώσεων.

# Περιβαλλοντικές επιπτώσεις της λειτουργίας του ΟΤΕ

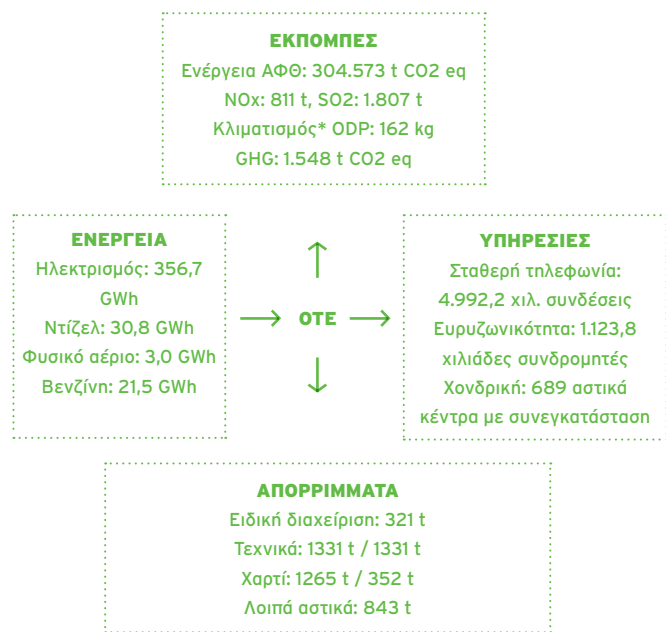
Ο ΟΤΕ φροντίζει ώστε η λειτουργία του να είναι σε συμμόρφωση με την ισχύουσα περιβαλλοντική νομοθεσία!

Για τον ΟΤΕ η κατανάλωση ενέργειας και οι συνεπαγόμενες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου και συμβατικών ρύπων αξιολογούνται ως οι σημαντικότερες περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία της εταιρείας. Για την καλύτερη και πληρέστερη αποτύπωση των επιπτώσεων αυτών, ο ΟΤΕ επιδιώκει τη συνεχή βελτίωση του συστήματος συλλογής και επεξεργασίας των σχετικών πληροφοριών.

Οι περιβαλλοντικές επιδόσεις του ΟΤΕ για το 2009, συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- Η κατανάλωση ενέργειας σε κτήρια και εγκαταστάσεις το 2009 διατηρήθηκε στα επίπεδα του 2008 (οριακή αύξηση 0,3% σε σχέση με το 2008). Ειδικότερα, η κατανάλωση ηλεκτρισμού το 2009 αυξήθηκε κατά 2% περίπου σε σχέση με την κατανάλωση του 2008 ενώ η κατανάλωση καυσίμων (πετρέλαιο και φυσικό αέριο) το 2009 μειώθηκε κατά 6,0 GWh (16% περίπου) σε σχέση με το 2008. Η αύξηση της κατανάλωσης ηλεκτρισμού οφείλεται τόσο στην αύξηση της ευρυζωνικότητας (η μεταφορά δεδομένων αυξήθηκε κατά 60%) όσο και στη διάθεση υπηρεσιών συνεγκατάστασης και των συναφών ευκολιών σε 689 αστικά κέντρα του ΟΤΕ σε όλη την ελληνική επικράτεια από 211 στο τέλος του 2008
- Η συνολική κατανάλωση ενέργειας για την κίνηση του ιδιόκτητου στόλου της εταιρείας το 2009 υπολογίζεται σε 26,4 GWh παρουσιάζοντας μία αύξηση 17% σε σχέση με την κατανάλωση ενέργειας του 2008 ως αποτέλεσμα της αύξησης του μεταφορικού έργου (αμόλυβδη βενζίνη: 2.277 χιλ. λίτρα, βενζίνη super: 75 χιλ. λίτρα και ντίζελ: 480 χιλ. λίτρα). Ταυτόχρονα, συνεχίζεται η τάση βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης των οχημάτων με αμόλυβδη βενζίνη (η ειδική κατανάλωση μειώθηκε στα 10 lt/100 km το 2009 από 11,7 lt/100 km το 2008 και 12,2 lt/100 km το 2007), ενώ μειώνεται η κατανάλωση βενζίνης “super” λόγω της σταδιακής ανανέωσης του στόλου
- Συνολικά για το 2009, η άμεση κατανάλωση πρωτογενούς ενέργειας (δεν περιλαμβάνεται η κατανάλωση ηλεκτρισμού) υπολογίστηκε σε 55,3 GWh ενώ η έμμεση κατανάλωση πρωτογενούς ενέργειας (αναγωγή της κατανάλωσης ηλεκτρισμού στον ΟΤΕ στην απαιτούμενη κατανάλωση καυσίμων για την παραγωγή του) υπολογίστηκε σε 847,4 GWh
- Οι συνολικές εκπομπές ΑΦΘ του ΟΤΕ για το 2009 υπολογίστηκαν σε 304.573 t CO<sub>2</sub> eq (οι άμεσες εκπομπές, δηλαδή οι εκπομπές λόγω της κατανάλωσης καυσίμων, αποτελούν το 4,7% του συνόλου), παρουσιάζοντας μία αύξηση της τάξης του 1,6% σε σχέση με το 2008
- Ο ΟΤΕ εφαρμόζει πρόγραμμα σταδιακής αντικατάστασης των ψυκτικών εγκαταστάσεων που χρησιμοποιούν ουσίες που καταστρέφουν τη στοιβάδα του όζοντος (ozone depleting substances, ODS) ως ψυκτικά μέσα, ενώ ήδη στα συστήματα πυρόσβεσης χρησιμοποιούνται μέσα με μηδενικό δυναμικό καταστροφής όζοντος (ozone depleting potential, ODP). Το 2009 η εγκατεστημένη ποσότητα ODS ήταν 1.680 kg ODP, παρουσιάζοντας μείωση της τάξης του 65% σε σχέση με το 2008. Οι ποσότητες ODS που συμπληρώθηκαν στις υφιστάμενες εγκαταστάσεις για το 2009 ήταν 162 kg, 6% λιγότερο σε σχέση με το 2008
- Οι υδροφθοράνθρακες (HFC) χρησιμοποιούνται για την αντικατάσταση των ουσιών που καταστρέφουν τη στοιβάδα του όζοντος καθώς και σε νέες ψυκτικές εγκαταστάσεις. Οι ποσότητες που συμπληρώθηκαν για το 2009 στην Αττική αντιστοιχούν σε εκπομπές ΑΦΘ της τάξης των 1.550 t CO<sub>2</sub> eq
- Η χρήση νερού της εταιρείας καλύπτει ανάγκες υγιεινής σε κτήρια και εμπορικά καταστήματα, καθώς και ανάγκες σίτισης και άρδευσης σε μεγάλα κτήρια διοίκησης. Η κατανάλωση νερού<sup>2</sup> το 2009 εκτιμάται σε 229.300 m<sup>3</sup>, δηλαδή αύξηση της κατανάλωσης κατά 8% σε σχέση με το 2008 (δεν περιλαμβάνεται η κατανάλωση νερού από ιδιόκτητες γεωτρήσεις)
- Τα υγρά απόβλητα του ΟΤΕ αφορούν σε υγρά αστικά απόβλητα. Κατά το 2009 δεν πραγματοποιήθηκαν προγραμματισμένες ή μη προγραμματισμένες απορρίψεις νερού (δεν περιλαμβάνεται το βρόχινο νερό και τα αστικά απόβλητα)
- Τα συνολικά παραγόμενα απορρίμματα του ΟΤΕ για το 2009 υπολογίστηκαν σε 3.760 t, με το χαρτί εκτύπωσης (χαρτί Α4) να αποτελεί το 11% περίπου των παραγόμενων απορριμμάτων (422 t περίπου). Για τη διαχείριση των παραγόμενων απορριμμάτων του, ο ΟΤΕ συνεργάζεται με πιστοποιημένες/εξουσιοδοτημένες εταιρείες ανακύκλωσης. Τα υφιστάμενα προγράμματα ανακύκλωσης αφορούν πρακτικά το σύνολο των τεχνικών απορριμμάτων και το 30% περίπου του χαρτιού. Οι υπόλοιπες ποσότητες (το 47% περίπου των παραγόμενων) καταλήγουν σε Χώρους Υγειονομικής Ταφής (ΧΥΤΑ). Οι εκπομπές μεθανίου λόγω των απορριμμάτων του ΟΤΕ που καταλήγουν σε ΧΥΤΑ για το 2009 υπολογίστηκαν σε 158,2 t

1. Δεν υπήρξαν περιβαλλοντικά πρόστιμα ή κυρώσεις κατά τη διάρκεια του 2009.  
2. Η κατανάλωση νερού στην παρούσα έκθεση υπολογίστηκε με βάση την ειδική κατανάλωση νερού ανά εργαζόμενο (και όχι σύμφωνα με τις σχετικές δαπάνες) εγκαταστάσεων / περιφερειών για τις οποίες υπάρχουν δεδομένα κατανάλωσης νερού. Επαναυπολογίστηκαν οι τιμές για το 2006 και το 2007.



\* Μόνο για την Αττική

## Αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής

Η κλιματική αλλαγή αποτελεί μία περιβαλλοντική, κοινωνική και οικονομική απειλή για όλο τον πλανήτη. Με την τελευταία έκθεση της Διακυβερνητικής Επιτροπής για την Κλιματική Αλλαγή (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) επιβεβαιώνεται ότι η κλιματική αλλαγή είναι σε εξέλιξη συνδεόμενη άμεσα με τις ανθρώπινες δραστηριότητες. Η διαμόρφωση πολιτικών και μέτρων για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής αποτελεί αντικείμενο συζητήσεων τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα. Η συμβολή του ΟΤΕ στην αντιμετώπισή της, εκτός από το όφελος στο περιβάλλον, προσφέρει και στη μείωση του λειτουργικού κόστους της εταιρείας μέσω της μείωσης στην κατανάλωση. Όσο ενισχύεται στην κοινωνία η πεποίθηση για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής τόσο οι καταναλωτές θα στρέφονται σε προϊόντα και υπηρεσίες φιλικές προς το περιβάλλον. Για το λόγο αυτό:

- φροντίζουμε και αξιοποιούμε Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας
- εφαρμόζουμε δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας
- μειώνουμε τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου.
- σχεδιάζουμε προϊόντα και υπηρεσίες που συμβάλλουν στη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

## Περιορισμός εκπομπών ΑΦΘ από τη λειτουργία του ΟΤΕ

### Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας

Ο ΟΤΕ έχει εγκαταστήσει και λειτουργεί από το 1994, 179 μικρά φωτοβολταϊκά συστήματα (συνολικής ισχύος 286,8 kW) για την κάλυψη των αναγκών ηλεκτροδότησης αντίστοιχων αναμεταδοτών ΣΑΡ και ένα μεγαλύτερο φωτοβολταϊκό στον Α/Τ Αντικυθήρων (ισχύος 20 kW). Επίσης, η τροφοδοσία του ασυρματικού ευρυζωνικού δικτύου WiMAX του Αγίου Όρους, γίνεται σήμερα μέσα από αναβαθμισμένα φωτοβολταϊκά συστήματα και δύο μικρές ανεμογεννήτριες συνεχούς ρεύματος, ισχύος 1 KW η κάθε μία.

## Εξοικονόμηση ενέργειας

Δράσεις	Επιτεύγματα	Μελλοντικοί Στόχοι
<b>Λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας</b>	Αντικαταστάθηκαν πάνω από 7.500 κοινοί λαμπτήρες πανελλαδικά, σε διάφορα κτήρια του ΟΤΕ.	Όλοι οι λαμπτήρες που θα εγκαθίστανται στο μέλλον, εκτός τεχνικού απαγορευτικού εμποδίου, θα είναι λαμπτήρες χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης.
<b>Συστήματα Διαχείρισης Βοηθητικών Μονάδων:</b> Ρυθμίζουν τη λειτουργία των κλιματιστικών μονάδων με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας.	Έχουν εγκατασταθεί σε 1800 ψηφιακά κέντρα του ΟΤΕ.	Τα επόμενα δύο χρόνια προγραμματίζεται η επέκταση νέων συστημάτων σε 200 νέες θέσεις
<b>Free Cooling System:</b> Κάνει χρήση του εξωτερικού κρύου αέρα, τους χειμερινούς μήνες, για την ψύξη των ψηφιακών κέντρων.	Έχουν εγκατασταθεί συνολικά 633 τέτοια συστήματα στα Ψηφιακά Κέντρα της εταιρείας σε σύνολο περίπου 3000 ψηφιακών κέντρων.	Η εγκατάσταση συστημάτων στα Ψηφιακά Κέντρα της εταιρείας βρίσκεται σε εξέλιξη και θα συνεχιστεί και στα επόμενα έτη.
<b>Συστήματα VRV (Variable Refrigerant Volume):</b> Εξασφαλίζουν αυτονομία ψύξης και θέρμανσης ανά χώρο ώστε να μη γίνεται άσκοπη κατανάλωση ενέργειας στους χώρους που δε χρησιμοποιούνται.	Έχουν τοποθετηθεί συνολικά 112 VRV συστήματα πανελλαδικά, εκ των οποίων 20 στο Διοικητικό Μέγαρο (σε 10 από τις 39 πτέρυγες που έχει συνολικά το Μέγαρο).	Η αντικατάσταση των συμβατικών κεντρικών συστημάτων ψύξης με συστήματα VRV θα συνεχιστεί και στα επόμενα έτη.
<b>Χρήση φυσικού αερίου</b>	Έχουν συνδεθεί στο δίκτυο φυσικού αερίου 13 κτήρια πανελλαδικά. Με τη χρήση φυσικού αερίου (αντί για ντίζελ θέρμανσης) αποφεύγονται εκπομπές ΑΦΘ 235 t CO2 eq	Η σύνδεση κτηρίων του ν. Αττικής στο δίκτυο φυσικού αερίου βρίσκεται σε εξέλιξη. Σε 6 κτήρια υλοποιούνται οι σχετικές υποστηρικτικές μελέτες.
<b>Αντιστάθμιση άργου ισχύος</b> Η μείωση της ζήτησης άργου ισχύος ενισχύει την ευστάθεια του συστήματος μεταφοράς ηλεκτρισμού, μειώνει το φορτίο αιχμής του συστήματος και κατά συνέπεια περιορίζονται οι πιθανότητες για εκτεταμένες διακοπές παροχής ηλεκτρισμού.	Τοποθετήθηκαν 60 νέες συστοιχίες πυκνωτών και αντικαταστάθηκαν σε 6 υποσταθμούς.	Διατήρηση του συντελεστή ισχύος (cosφ) σε τιμές που προσεγγίζουν τη μονάδα.

Με τη σύμπτυξη (Consolidation), γεωγραφική και σε κατάληψη χώρου, του hardware των συστημάτων διαχείρισης δικτύου, καθώς και με την αντίστοιχη αφαίρεση της σχολάζουσας χωρητικότητας των ψηφιακών κέντρων, επιτυγχάνεται συνολικά μείωση της κατανάλωσης ενέργειας του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού καθώς και αποδέσμευση χώρων, που κλιματίζονται. Για τα συστήματα διαχείρισης δικτύου, αξιοποιείται η τεχνολογία νοπτών υπολογιστών (virtual machines) με καλύτερη χρήση των πόρων του υλικού και πραγματοποιείται αποξήλωση πολύ παλιών υπολογιστικών συστημάτων, με τη χρησιμοποίηση της τεχνικής μεταφοράς P2V (physical to virtual).

### Μείωση μετακινήσεων

- Ο ΟΤΕ μειώνει τις μετακινήσεις, και κατά συνέπεια τις εκπομπές των αερίων του θερμοκηπίου, και μέσα από την οργάνωση των «HELP-DESK» και των Βλαβοληπτικών Κέντρων που έχουν ως στόχο να άρουν βλάβες με οδηγίες από το τηλέφωνο χωρίς επίσκεψη συνεργείου. Εντός του 2009, χάρη σε αυτές τις δράσεις, η αποφυγή εκπομπών Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου (ΑΦΘ) υπολογίστηκε σε 758 t CO<sub>2</sub> eq
- Από το 1999 ο ΟΤΕ συμβάλλει στη μείωση της ατμοσφαιρικής ρύπανσης του λεκανοπεδίου Αττικής μεταφέροντας καθημερινά πάνω από 1.000 υπαλλήλους του στους χώρους εργασίας τους (από και προς το Διοικητικό Μέγαρο του ΟΤΕ, τις Κεντρικές Αποθήκες Πάρνηθας κλπ.) με χρήση 22 λεωφορείων νέας τεχνολογίας βάσει σύμβασης (έως 10 ετών), συμβάλλοντας, με αυτό τον τρόπο, ακόμα περισσότερο στην προστασία του περιβάλλοντος. Χάρη σε αυτή την προσπάθεια εξοικονομούνται καύσιμα και μειώνονται οι εκπομπές ΑΦΘ στην ατμόσφαιρα κατά 1.810 t CO<sub>2</sub> eq

### Ανανέωση εξοπλισμού, στόλου οχημάτων

- Υλοποιείται πρόγραμμα εγκατάστασης ηλεκτροπαραγωγών ζευγών εφοδιασμένων με «καθαρούς» κινητήρες νέας τεχνολογίας που επιτυγχάνουν, μέσω της ηλεκτρονικής ρύθμισης ψεκασμού του καυσίμου, μειωμένες εκπομπές διοξειδίου και μονοξειδίου του άνθρακα και μείωση των μικροσωματιδίων αλλά και του θορύβου. Η εγκατάσταση των νέων ηλεκτροπαραγωγών ζευγών με καθαρούς κινητήρες, μέσα στα 2007 και 2008, ανέρχεται σε 59 τεμάχια (συνολικής ισχύος 4.655 kVA), ενώ το 2009 εγκαταστάθηκαν άλλα 13 τεμάχια συνολικής ισχύος 7.075 kVA
- Ο ΟΤΕ προχωρά συστηματικά στην ανανέωση του ιδιόκτητου στόλου οχημάτων. Εντός του 2009 αποσύρθηκαν 28 επιβατικά αυτοκίνητα παλαιάς τεχνολογίας, 116 φορτηγά εκ των οποίων 96 καταναλώναν βενζίνη super και 2 ηλεκτροκίνητα μηχανήματα (off-road). Ως αποτέλεσμα, ο αριθμός των οχημάτων που καταναλώνουν βενζίνη super μειώθηκαν στα 14

### Προϊόντα και υπηρεσίες που μειώνουν τις εκπομπές ΑΦΘ

- Η εγκατάσταση νέου τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, για ανάπτυξη νέων τεχνολογιών (NG - SDH, ETHERNET , IP, κ.λ.π.), οδηγούν σε μείωση της κατανάλωσης ενέργειας λόγω και της γενικότερης πολιτικής των εταιρειών κατασκευής εξοπλισμού τηλεπικοινωνιών και πληροφορικής για προστασία του περιβάλλοντος μέσω της μείωσης των αναγκών κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας για λειτουργία και για ψύξη των αντίστοιχων προϊόντων
- Η ανάπτυξη των υποδομών και η εξάπλωση της ευρυζωνικότητας οδηγούν σε νέους ταχύτερους τρόπους επικοινωνίας, εργασίας και ανταλλαγής πληροφοριών με έμμεσες θετικές επιδράσεις στην προστασία του περιβάλλοντος, όσον αφορά στη μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου, λόγω μεγάλης μείωσης της ανάγκης μετακινήσεων. Αναφερόμαστε σε υπηρεσίες που υλοποιούνται μέσω video - conference, internet services, VLANs και επίσης στην ευρύτερη εφαρμογή του προγράμματος ΣΥΖΕΥΞΙΣ και της επέκτασής του (ΣΥΖΕΥΞΙΣ II)
- Με την Υπηρεσία Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών (Wholesale Line Rental, ΧΕΓ - WLR) ένας Τηλεπικοινωνιακός Πάροχος έχει τη δυνατότητα να εκμισθώνει τη γραμμή πρόσβασης του τελικού πελάτη και να του παρέχει υπηρεσίες φωνής, χρησιμοποιώντας αποκλειστικά τη δική του εμπορική ονομασία, χωρίς επιβάρυνση του περιβάλλοντος και χωρίς σπατάλη πόρων σε δημιουργία επαναλαμβανόμενων υποδομών και δικτύων δίχως καμία προστιθέμενη αξία για το κοινωνικό σύνολο
- Εφαρμογή και ανάπτυξη νέων διαδραστικών ηλεκτρονικών εφαρμογών τόσο εντός της εταιρείας με αντικείμενο (ενδεικτικά) την γρήγορη επίλυση θεμάτων Ανθρώπινου Δυναμικού, την παροχή εξ' αποστάσεως μαθημάτων (e-learning courses) μέσω του ARIS Portal, την ενημέρωση του προσωπικού για σημαντικές αποφάσεις, την υποβολή αιτήσεων για νέες θέσεις εργασίας όσο και για την εξυπηρέτηση και την καλύτερη παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες (βλέπε εφαρμογές στο [www.otebusiness.gr](http://www.otebusiness.gr), [www.otewholesale.gr](http://www.otewholesale.gr)). Για παράδειγμα μέσω της ιστοσελίδας [www.otewholesale.gr](http://www.otewholesale.gr) (για την εξυπηρέτηση των εγχώριων παρόχων) υποβλήθηκαν και ολοκληρώθηκαν ηλεκτρονικά περί τα 2,4 εκατ. αιτήματα με αποτέλεσμα τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού κατά 12.000 kg

### Μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

Η αποφυγή εκπομπών αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου λόγω των σχετικών πρωτοβουλιών του ΟΤΕ υπολογίζεται σε 5.278 t CO<sub>2</sub> eq. Η αποφυγή εκπομπών ΑΦΘ εκτιμήθηκε λαμβάνοντας υπόψη την ανακύκλωση (βλέπε ενότητα «Προστασία Φυσικών Πόρων»), τη χρήση των ΑΠΕ, τη λειτουργία των HELP-DESK και των βλαβοληπτικών κέντρων, την εξυπηρέτηση των εγχώριων παρόχων, την κατανάλωση φυσικού αερίου και τη μεταφορά προσωπικού.

# Προστασία φυσικών πόρων

## Πολιτική διαχείρισης αποβλήτων

Η πολιτική του ΟΤΕ για τη διαχείριση αποβλήτων συνοψίζεται στα ακόλουθα και περιγράφεται παρακάτω:

- Μείωση της χρήσης υλικών που η παραγωγή τους επιβαρύνει το περιβάλλον
- Ανακύκλωση των χρησιμοποιούμενων υλικών όπου αυτή είναι δυνατή (π.χ. χαρτί)
- Ειδική διαχείριση επικίνδυνων αποβλήτων (π.χ. ηλεκτρονικός εξοπλισμός, μπαταρίες μολύβδου και υλικά που περιέχουν ουσίες επικίνδυνες για το περιβάλλον)
- Ενημέρωση / ευαισθητοποίηση και προτροπή των πολιτών ώστε να υιοθετούν πρακτικές ανακύκλωσης

## Ποσότητες υλικών που ανακυκλώνονται

Περιγραφή κατηγορίας	Τρόπος διαχείρισης	Ποσότητες 2008	Ποσότητες 2009
Μέταλλα (περιλαμβανομένων και των κραμάτων τους)	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	21.524 kg	14.935 kg
Χαλκός, μπρούντζος, ορείχαλκος	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	875 kg	342 kg
Αλουμίνιο	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	12.708 kg	11.740 kg
Μόλυβδος	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	1.582 kg	1.784 kg
Σίδηρος, χυτοσίδηρος και χάλυβας	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	224.110 kg	305.190 kg
Κασσίτερος	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	4.819 kg	892 kg
Ανάμεικτα μέταλλα	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	4.065 kg	13.851 kg
Καλώδια εκτός εκείνων που περιλαμβάνονται στο 17 04 10	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	931.323 kg	880.393 kg
Χαρτιά και χαρτόνια <sup>3</sup>	Εκποίηση στην «Ανακύκλωση Χάρτου»	274.577 kg	257.033kg
Απορριπτόμενοι ηλεκτρικός & ηλεκτρονικός εξοπλισμός <sup>4</sup>	Ειδική διαχείριση	99.530 kg	116.112 kg

3. Πλέον αυτών που δίνονται στην ΚΛΙΜΑΚΑ.

4. Περιλαμβάνονται «ικριώματα με τα Παρελκόμενά τους που χρήζουν Ειδικής Διαχείρισης».

Επιπλέον, στα απόβλητα της εταιρείας που χρήζουν ειδικής διαχείρισης περιλαμβάνονται (α) 14.507 kg απόβλητα λιπαντελαίων τα οποία παρελήφθησαν από πιστοποιημένους φορείς και (β) 243.894 kg μεγάλων συσσωρευτών τα οποία παραδόθηκαν σε πιστοποιημένους ανακυκλωτές. Και στις δύο περιπτώσεις δεν σημειώθηκαν απώλειες ή διαρροές υγρών. Το χαρτί που ανακυκλώνεται προέρχεται από τις συσκευασίες των υλικών που προμηθεύεται ο ΟΤΕ, καθώς και από τα συστήματα ανακύκλωσης που εφαρμόζονται στο Διοικητικό Μέγαρο του ΟΤΕ και στο Συγκρότημα Εκτυπωτικού Κέντρου. Γίνεται προσπάθεια επέκτασης των προγραμμάτων αυτών σε πανελλαδικό επίπεδο.

Ο ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός που κρίνεται ανεπαρκής ή παρωχημένος παραδίδεται σε εξουσιοδοτημένους φορείς, οι οποίοι αναλαμβάνουν την περαιτέρω επεξεργασία του (αποσύνθεση, ανακύκλωση, εκποίηση, ανάλογα με τη φύση των υλικών). Το σύνολο των τηλεφωνικών κέντρων πηγαίνει για εκποίηση.

#### **Επιμέρους προγράμματα ανακύκλωσης - εξοικονόμησης υλικού:**

- **Χαρτί:** Το 2009 με την προσπάθεια αύξησης της ηλεκτρονικής διαχείρισης των καθημερινών εργασιών αρχειοθέτησης (πληροφοριακό σύστημα «ΠΑΠΥΡΟΣ»), η μείωση της κατανάλωσης χαρτιού εκτιμάται σε τουλάχιστον 356.000 σελίδες. Τον Δεκέμβριο του 2009 ολοκληρώθηκε η επέκταση της λειτουργικότητας του συστήματος η οποία το 2010 θα οδηγήσει σε μεγαλύτερη χρήση του και άρα σε νέα μείωση της κατανάλωσης χαρτιού. Ταυτόχρονα το Συγκρότημα Εκτυπωτικού Κέντρου το 2009 προώθησε για ανακύκλωση στη Μη Κυβερνητική Οργάνωση «ΚΛΙΜΑΚΑ» 95.000 κιλά χαρτιού (αύξηση 14% σε σχέση με το 2008)
- **Μπαταρίες:** Το 2009 συγκεντρώθηκαν από πελάτες και υπαλλήλους 6.507 κιλά μπαταρίες (500 κιλά περίπου παραπάνω από το 2008).

Οι μπαταρίες αυτές παραλαμβάνονται προς ανακύκλωση από την εταιρεία ΑΦΗΣ. Στόχος για το 2010 είναι μία αύξηση 10% σε σχέση με το 2009

- **Ηλεκτρονικός εξοπλισμός:** Το 2009 συγκεντρώθηκαν στα καταστήματα της εταιρείας και ανακυκλώθηκαν 968 κιλά απαξιωμένες συσκευές κινητής και σταθερής τηλεφωνίας και συσκευές ηλεκτρικού/ηλεκτρονικού εξοπλισμού (318 κιλά το 2008). Επιπλέον, ανακυκλώθηκαν και 62.330 κιλά που προέρχονται από την εκκαθάριση παλαιών αποθεμάτων. Ο ΟΤΕ ενθαρρύνει τους καταναλωτές να συμμετέχουν στα προγράμματα ανακύκλωσης με τοποθέτηση ειδικών κάδων στα καταστήματά του, και έντυπες και ηλεκτρονικές διαφημίσεις και έχει ως στόχο για το 2010 τη σταθεροποίηση των συλλεγόμενων συσκευών στα επίπεδα των 1.000 κιλών
- Το 2009 μπήκε, για πρώτη φορά, η επισήμανση - προτροπή στο κουτί του Conn-x@Work «Παρακαλώ ανακυκλώστε» και αφορά σε όλο το περιεχόμενο του προϊόντος (κουτί, οδηγίες, cd, πλαστικές συσκευασίες)
- **Εκποίηση υλικού:** Γίνεται δωρεάν επαναδιάθεση υλικών της εταιρείας που δεν χρησιμοποιούνται από τον ΟΤΕ, λόγω χρονικής ή οικονομικής κυρίως απαξίωσής τους, στις Δημόσιες και Στρατιωτικές Αρχές, Σώματα Ασφαλείας, Ιδρύματα, Ιερούς Ναούς, Συλλόγους, Σωματεία, Εκπαιδευτήρια, Σχολεία, ΝΠΔΔ, Δημόσιες Επιχειρήσεις, Οργανισμούς Κοινής Ωφέλειας και λοιπούς φορείς κοινωνικής σημασίας. Το πρόγραμμα αυτό είναι μικρής έκτασης και γίνεται μόνο κεντρικά. Γίνεται προσπάθεια επέκτασης του προγράμματος μέσα στο 2010, σε πανελλαδικό επίπεδο
- Για το 2010 προβλέπεται να τεθεί σε εφαρμογή ένα πανελλαδικό πρόγραμμα για την εναλλακτική διαχείριση των μεταχειρισμένων ελαστικών των οχημάτων του ΟΤΕ

# Περιβαλλοντικές Επιπτώσεις σε επιλεγμένα κτίρια στην Αττική και στη Θεσσαλονίκη

Ο ΟΤΕ συνεχίζει και επεκτείνει το πρόγραμμα εκτίμησης του περιβαλλοντικού αποτυπώματος σε επίπεδο κτηρίων και εγκαταστάσεων. Με το πρόγραμμα αυτό επιδιώκεται η διαμόρφωση μίας δεύτερης, ανεξάρτητης διαδικασίας για την παρακολούθηση των περιβαλλοντικών επιδόσεων της εταιρείας, με την οποία η συνολική περιβαλλοντική επίδοση του ΟΤΕ προκύπτει από επιμέρους στοιχεία σε επίπεδο κτηρίων, εγκαταστάσεων, κλπ. (σε αντιδιαστολή με την υφιστάμενη στην οποία αξιοποιούνται στοιχεία που συλλέγονται και αρχειοθετούνται κεντρικά ή/και συνολικά, βλέπε παράγραφο “Περιβαλλοντικές επιπτώσεις λειτουργίας ΟΤΕ”). Εντός του 2009 συλλέχθηκαν στοιχεία και υπολογίστηκαν οι εκπομπές τριών κτηρίων της Τηλεπικοινωνιακής Περιφέρειας Βορείου Ελλάδας (ΤΠΒΕ).

Το μέγεθος, αλλά και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των κτηρίων (κτίρια διοίκησης, υψηλή συγκέντρωση τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, κλπ.) αποτελούν τα βασικά κριτήρια επιλογής. Σημειώνεται ότι τα κτίρια που εξετάζονται στην παρούσα φάση συγκεντρώνουν το 40% περίπου των εργαζομένων του ΟΤΕ. Υπολογίστηκε ότι τα κτίρια αυτά ευθύνονται για το 12% της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας και των σχετικών εκπομπών ΑΦΘ για το 2009. Οι εκπομπές ΑΦΘ από το Διοικητικό Μέγαρο το 2009 αυξήθηκαν

κατά 9% περίπου σε σχέση με το 2008 ενώ οι εκπομπές από τα ΥΜΑ-ΝΥΜΑ και Αποθήκες Πάρνηθας μειώθηκαν κατά 11% και 20% αντίστοιχα σε σχέση με το 2008.

Το 2009 πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες παρεμβάσεις στα κτίρια αυτά:

- Στο Data center και στο νέο Αρχείο που εγκαταστάθηκαν στο υπόγειο του Διοικητικού Μεγάρου του ΟΤΕ, τοποθετήθηκαν φωτιστικά σώματα εξοικονόμησης ενέργειας με ηλεκτρονικά ballast με τα οποία επιτυγχάνεται εξοικονόμηση ενέργειας έως και 25%
- Στα υπόγεια του Κεντρικού Τηλεπικοινωνιακού Μεγάρου Θεσσαλονίκης (ΚΤΜΘ) και σε διαδρόμους και WC έγινε εγκατάσταση ανιχνευτών κίνησης ώστε να ανάβουν τα φώτα μόνο με την παρουσία ατόμων, για μεγαλύτερη εξοικονόμηση ηλεκτρικής ενέργειας. Η εξοικονόμηση που επιτυγχάνεται είναι της τάξης του 20%
- Αντικατάσταση των τεσσάρων κεντρικών κλιματιστικών του κτιριακού συγκροτήματος ΥΜΑ-ΝΥΜΑ (ψυκτικής ισχύος 400 RT έκαστο) και ψυκτικού υγρού R-12 (επιβλαβές για τη στοιβάδα του όζοντος) με νέα αντίστοιχης ισχύος (με R-134a ως ψυκτικό υγρό)

	Επιφάνεια (m <sup>2</sup> )	Ηλεκτρισμός (kWh)	Φυσικό αέριο (Nm <sup>3</sup> )	Ντίζελ θέρμανσης (lt)	Ντίζελ κίνησης (lt)	Νερό (m <sup>3</sup> )	Εκπομπές (t CO <sub>2</sub> eq)
<b>Μέγαρο</b>	84.543	15.504.000		309.804	21.553	36.497	13.511
<b>ΥΜΑ-ΝΥΜΑ</b>	42.317	16.792.200		215.000	2.800	28.000	14.397
<b>Αποθ. Πάρνηθας</b>	18.768	856.407		19.611	70	1.821	750
<b>ΚΤΜΘ*</b>	19.944	7.284.000	113.869		300	13.500	6.142
<b>Πλ. Δημοκρατίας</b>	3.466	1.904.000	21.585		1.000	820	1.592
<b>Π. Μελά</b>	2.901	1.188.800	7.947		1.000	1.040	985

\* Κεντρικό Τηλεπ. Μέγαρο Θεσ/νίκης

# Υποστήριξη Περιβαλλοντικών δράσεων

Ο ΟΤΕ αναλαμβάνει δράσεις και υποστηρίζει πρωτοβουλίες στην κατεύθυνση της προστασίας του περιβάλλοντος. Στο πλαίσιο αυτό το 2009:

- Συμμετείχε στην 74η Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης με ένα πρωτοποριακό κλιματικά ουδέτερο περίπτερο. Στους, περίπου 55.000 επισκέπτες δόθηκε η δυνατότητα ενημέρωσης και συμμετοχής στις προσπάθειες ανακύκλωσης του ΟΤΕ. Κατά τη διάρκεια της Έκθεσης, συγκεντρώθηκαν 450 κιλά χαρτί, και 45 κιλά πλαστικές κι άλλες ανακυκλώσιμες συσκευασίες, σε μια προσπάθεια να προστατευτεί το περιβάλλον
- Σχεδίασε και υλοποίησε για τρίτη χρονιά ένα διαδραστικό on-line παιχνίδι, στο πλαίσιο του προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας «Σχέση Ευθύνης», με στόχο να ενημερώσει και να ευαισθητοποιήσει το κοινό σχετικά με το «περιβαλλοντικό αποτύπωμα» που αφήνει ο καθένας από μας. Το παιχνίδι, το οποίο φιλοξενήθηκε στην 74η ΔΕΘ αλλά και στην ηλεκτρονική διεύθυνση [www.ote-ecogame.gr](http://www.ote-ecogame.gr), συγκέντρωσε 13.523 επισκέψεις και 13.189 συμμετοχές

Παράλληλα το 2009, ο ΟΤΕ υποστήριξε χορηγικά τους εξής φορείς

ΦΟΡΕΑΣ	ΜΟΡΦΗ ΧΟΡΗΓΙΑΣ
<b>«ΚΑΛΛΙΣΤΩ»</b> Περιβαλλοντική οργάνωση που σχεδιάζει και εφαρμόζει προγράμματα για την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και τη συνύπαρξη του ανθρώπου με την άγρια ζωή	Υποστήριξη Προγράμματος δασοπροστασίας & δασοπυρόσβεσης στη Β. Πίνδο & Μελέτης γενετικής παρακολούθησης της καφέ αρκούδας με την τοποθέτηση στύλων του ΟΤΕ στην περιοχή της Ροδόπης
<b>ΜΟΥΣΕΙΟ ΓΟΥΛΑΝΔΡΗ</b> Εφαρμόζει εκπαιδευτικά προγράμματα που προσαρμόζονται στις νέες απαιτήσεις της περιβαλλοντικής εκπαίδευσης	Υποστήριξη Εκπαιδευτικού Προγράμματος περιβαλλοντικής έκθεσης «ΚΛΙΜΑΞ, Πλανήτης Γη: Κλιματική αλλαγή & ανθρώπινη παρέμβαση»

**ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ ΑΓΡΙΩΝ ΖΩΩΝ (ΕΚΠΑΖ)**  
Ο πρώτος φορέας της χώρας που απέκτησε επίσημη άδεια να κατέχει, μεταφέρει & περιθάλπει άγρια ζώα

Υποστήριξη δραστηριοτήτων του Σωματείου για την προστασία των απειλούμενων ειδών που έχουν μικρό πληθυσμό στην Ελλάδα & στην Ευρώπη

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΗΣ ΦΥΣΗΣ**  
Μη Κυβερνητική Οργάνωση που δραστηριοποιείται από το 1951 για την προστασία του ελληνικού φυσικού περιβάλλοντος με αποστολή την ενημέρωση & ευαισθητοποίηση για τη φυσική κληρονομιά της Ελλάδας & δραστηριότητες για την προστασία της

Συνέχιση υποστήριξης Προγράμματος περιβαλλοντικής εκπαίδευσης & ευαισθητοποίησης:  
«Νέοι Δημοσιογράφοι για το Περιβάλλον»

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ & ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ**

Οικονομική στήριξη της έκδοσης του περιοδικού της εταιρείας

**«ΚΥΚΛΟΣ ΤΗΣ ΠΑΤΜΟΥ»**  
Μη Κυβερνητική Οργάνωση

Οικονομική στήριξη του συμποσίου: «Ο μέγας Μισισιπής: Επαναφέροντας την Ισορροπία»

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΡΝΙΘΟΛΟΓΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ**

Υποστήριξη λειτουργίας του Δικτύου Υπευθύνων Παρακολούθησης Σημαντικών Περιοχών για τα πουλιά (δίκτυο Caretakers) με διενέργεια 2 εκπαιδευτικών σεμιναρίων στο Θέρμο Αιτωλοακαρνανίας & στο Λαγκαδά Θεσσαλονίκης

**ΦΙΛΟΔΑΣΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΑΘΗΝΩΝ**

Υποστήριξη του προγράμματος έργων της Οργάνωσης (αναδασώσεις, δασοπυρόσβεση κ.λπ.)





# 6. Σχέση Ευθύνης με την Κοινωνία

# Σχέση Ευθύνης με την Κοινωνία

Αναγνωρίζοντας τη σημαντικότητα του ρόλου του ως «υπεύθυνου ενεργού πολίτη» απέναντι στο κοινωνικό σύνολο, ο ΟΤΕ, διαχρονικά και με συνέπεια, αποδεικνύει έμπρακτα την ευαισθησία του και επιστρέφει στην κοινωνία τον καλύτερο εαυτό του, επεκτείνοντας δράσεις και πρωτοβουλίες για τη διατήρηση και προστασία του κοινωνικού ιστού.

Οι προτεραιότητες του ΟΤΕ σε σχέση με την κοινωνία αφορούν:

- Στην υποστήριξη των παιδιών, των ευπαθών κοινωνικά ομάδων και των νέων
- Στη διευκόλυνση των νέων σε θέματα πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες
- Στη στήριξη του εθελοντισμού
- Στη στήριξη τοπικών κοινωνιών που βρίσκονται σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης
- Στη διατήρηση και προώθηση της πολιτιστικής κληρονομιάς με έμφαση στις πολιτιστικές πρωτοβουλίες της Περιφέρειας

# Υποστήριξη παιδιών, ευπαθών κοινωνικά ομάδων και νέων

## Υποστήριξη παιδιών

Φορείς με αναγνωρισμένη δράση στη στήριξη παιδιών ενισχύονται οικονομικά, με συνέπεια και συνέχεια, από τον ΟΤΕ μέσω κοινωνικού marketing και χορηγιών:

## Κοινωνικό Marketing

Για έβδομη συνεχή χρονιά, ο ΟΤΕ απέδωσε ένα σημαντικό μέρος των εσόδων που προκύπτουν από τη χριστουγεννιάτικη καμπάνια του για την ενίσχυση φιλανθρωπικών φορέων. Το 2009, το ποσό των 250.000 ευρώ, που προέκυψε από τις κλήσεις που πραγματοποιήθηκαν προς το 11888, κατά την περίοδο των εορτών των Χριστουγέννων, διατέθηκε για την ενίσχυση των σκοπών των Φιλανθρωπικών Σωματείων που απαρτίζουν την Ένωση «ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟ ΠΑΙΔΙ», του Σωματείου για την φροντίδα ατόμων με Νευρομυϊκές Παθήσεις ΜΔΑ ΕΛΛΑΣ και του Συλλόγου «ΤΟ ΧΑΜΟΓΕΛΟ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ».

Περισσότερες πληροφορίες, είναι διαθέσιμες στο [www.ote.gr/cr2009](http://www.ote.gr/cr2009)

## Δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας

Επιπλέον το 2009, ο ΟΤΕ παρέιχε τηλεπικοινωνιακή υποδομή και οικονομική στήριξη για την λειτουργία των παρακάτω γραμμών «βοήθειας»:

- Εθνική Τηλεφωνική Γραμμή για παιδιά SOS 1056, του Συλλόγου «ΤΟ ΧΑΜΟΓΕΛΟ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ»
- Ευρωπαϊκή Γραμμή για τα εξαφανισμένα παιδιά "116000", του Συλλόγου «ΤΟ ΧΑΜΟΓΕΛΟ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ»
- Συμβουλευτική γραμμή «11525 Γραμμή Μαζί για το Παιδί», της Ένωσης «ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟ ΠΑΙΔΙ»
- Ευρωπαϊκή Γραμμή «116111» στήριξης Παιδιών & Εφήβων της Εταιρείας Ψυχοκοινωνικής Υγείας του Παιδιού και του Εφήβου (Ε.Ψ.Υ.Π.Ε.)
- Γραμμή Βοήθειας ΥποΣΤΗΡΙΖΩ 80011 80015 σε συνεργασία με τη Μονάδα Εφηβικής Υγείας (Μ.Ε.Υ.) της Β' Παιδιατρικής Κλινικής Πανεπιστημίου Αθηνών, Νοσοκομείο Παίδων "Π. & Α. ΚΥΡΙΑΚΟΥ"

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο [www.ote.gr/cr2009](http://www.ote.gr/cr2009)

## Υποστήριξη ευπαθών κοινωνικά ομάδων

Το 2009, ο ΟΤΕ υποστήριξε ευπαθείς κοινωνικά ομάδες μέσω των παρακάτω φορέων και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων που ενέταξε στο πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας:

### Φορέας

### Μορφή Χορηγίας

Τράπεζα Τροφίμων -  
Ίδρυμα για την καταπολέμηση  
της πείνας

Κάλυψη αναγκών λειτουργίας του  
Ιδρύματος και αγορά τροφίμων  
(για τέταρτη συνεχή χρονιά)

Ελληνική Αντικαρκινική Εταιρεία

Αγορά Ψηφιακού Μαστογράφου  
του «Κέντρου Έγκαιρης Διάγνωσης  
Καρκίνου Μαστού»

Γιατροί του Αιγαίου

Ενίσχυση για τέταρτη χρονιά των  
ανθρωπιστικών αποστολών των γιατρών  
της ομάδας σε ακριτικά νησιά.

Σύλλογος Οικογένειας  
Θεραπευτικής Κοινότητας  
ΣΤΡΟΦΗ του Κέντρου Θεραπείας  
Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.)

Κάλυψη λειτουργικών εξόδων, εξόδων  
ενημερώσεων, μετακόμισης Κοινότητας-  
Ξενώνα Συλλόγου, Υποτροφιών κ.λπ.

Κέντρο Υποστήριξης Αστέγων

Υποστήριξη του έργου του Κέντρου  
Υποδοχής Αστέγων Δήμου Αθηναίων

Επιπλέον, σε 14 τηλεμαραθώνιους (έναντι 12 το 2008), που πραγματοποιήθηκαν με ειδική τιμολογιακή πολιτική, μέσω της υπηρεσίας Televoiting-IN για φιλανθρωπικούς σκοπούς, παραχωρήθηκε από τον ΟΤΕ χρηματικό ποσό ύψους 206.250 € (έναντι 154.736 € το 2008).

### **Υποστήριξη των νέων**

Στο πλαίσιο των δράσεων και πρωτοβουλιών του για την αρωγή και την υποστήριξη των νέων το 2009, ο ΟΤΕ:

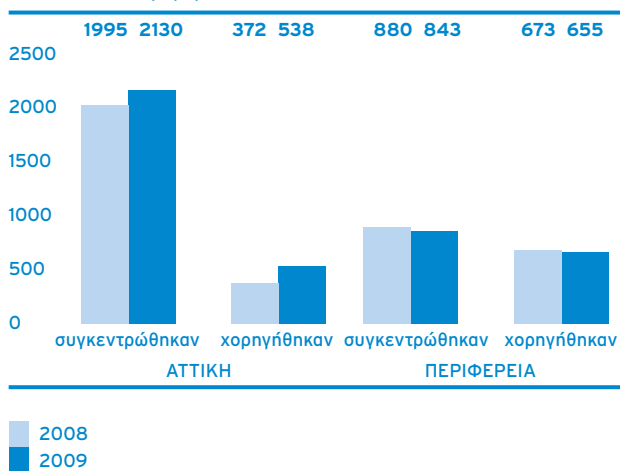
- Παρείχε τη δυνατότητα σε 693 φοιτητές (έναντι 431 το 2008) να ολοκληρώσουν την εκπαίδευσή τους κάνοντας πρακτική άσκηση σε ένα σύγχρονο περιβάλλον εργασίας, σε συνεργασία με την πανεπιστημιακή κοινότητα και δημόσιους φορείς (π.χ. σχολές του ΟΑΕΔ)
- Παρείχε δυνατότητα οικονομικής στήριξης των σπουδών 2.207 φοιτητών (έναντι 2.500 το 2008), μέσω δωδεκάμηνης τριώρης απασχόλησης (έναντι οκτάμηνης το 2008)
- Για πέμπτη συνεχόμενη χρονιά ο ΟΤΕ προσέφερε δωρεάν Conn-x σε αριστούχους προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές
- Ο ΟΤΕ από κοινού με τις εταιρείες COSMOTE (AMC) & ROMTELECOM προσέφερε τρεις πλήρεις υποτροφίες σε ισάριθμους σπουδαστές από την Ελλάδα, την Αλβανία και τη Ρουμανία, για τη φοίτησή τους για 3 ακαδημαϊκά χρόνια (2009-2012) στην Αμερικανική Γεωργική Σχολή Θεσσαλονίκης
- Επιβράβευσε, για τρίτη συνεχή χρονιά, για το ακαδημαϊκό έτος 2008-2009, δύο αριστούχους φοιτητές του Τμήματος Τραπεζικής και Χρηματοοικονομικής Διοίκησης του Πανεπιστημίου Πειραιώς, καθώς επίσης και τον πρωτεύσαντα πτυχιούχο του Τμήματος Επιστήμης και Τεχνολογίας Τηλεπικοινωνιών της Σχολής Θετικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, το οποίο υποστηρίζεται από τον ΟΤΕ από την αρχή της λειτουργίας του, καθώς συνδέεται και με την επιχειρηματική του δραστηριότητα

*Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο [www.ote.gr/cr2009](http://www.ote.gr/cr2009)*

# Εταιρικός Εθελοντισμός

Από το τέλος του 2009, ο ΟΤΕ, σε συνεργασία με Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, εφαρμόζει ένα Πρόγραμμα Εταιρικού Εθελοντισμού, μέσα από το οποίο όλοι οι εργαζόμενοι μπορούν να συμμετέχουν σε δράσεις σωματείων που χρειάζονται στήριξη. Στο ενδοδίκτυο της εταιρείας μπορούν να ενημερωθούν για τα τρέχοντα προγράμματα εθελοντισμού των συνεργαζόμενων φορέων και με μια απλή διαδικασία οι εθελοντές μπορούν να δηλώσουν συμμετοχή, μέσω ειδικού ηλεκτρονικού εντύπου.

**Μονάδες αίματος που συγκεντρώθηκαν / χορηγήθηκαν  
σε Αττική / Περιφέρεια**



## Αιμοδοσία

Η Εθελοντική Αιμοδοσία των εργαζομένων του ΟΤΕ, κορυφαία πράξη ανθρωπίνης ευαισθησίας και αλληλεγγύης, παρουσίασε αύξηση προσφοράς το 2009.

Συνολικά σε όλη τη χώρα, τη χρονιά που πέρασε, οι εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ συγκέντρωσαν 2.973 μονάδες αίματος, εκ των οποίων οι 2.130 συγκεντρώθηκαν στην Αττική.

Διατέθηκαν 1.193 μονάδες για την κάλυψη των αναγκών των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ, ενώ 1.780 μονάδες αίματος διατέθηκαν για το κοινωνικό σύνολο.

Στην Περιφέρεια, το έργο της Εθελοντικής Αιμοδοσίας οργανώνεται σε συνεργασία με τα τοπικά Πολιτιστικά Κέντρα Εργαζομένων ΟΤΕ.

## Αντιμετώπιση έκτακτων αναγκών

Ο μεγάλος καταστροφικός σεισμός στην Αϊτή προκάλεσε παγκόσμια συγκίνηση, και οι ανάγκες για την ανθρωπιστική υποστήριξη των πληγέντων απαίτησαν την ευαισθητοποίηση και κινητοποίηση όλων.

Στη συγκυρία αυτή, ο Όμιλος ΟΤΕ στάθηκε αρωγός των πληγέντων, συνεισφέροντας ενεργά στην διοργάνωση του Μαραθωνίου Αλληλεγγύης. Συγκεκριμένα, ο ΟΤΕ, η COSMOTE και ο δορυφόρος της Hellas Sat προσέφεραν τις απαραίτητες υποδομές, ώστε να καταστεί δυνατή η πραγματοποίηση του Τηλεμαραθωνίου Αλληλεγγύης και παράλληλα συμμετείχαν στην οικονομική βοήθεια για την άμεση στήριξη των πληγέντων.

# Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ

Το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ, μοναδικό στην Ελλάδα, συμπλήρωσε το 2009 δεκαεπτάχρονη ύπαρξη. Οι λειτουργίες του ανάγονται σε θέματα σχετικά με την απόκτηση, αποδοχή, φύλαξη, συντήρηση, καταγραφή, τεκμηρίωση, έρευνα, μελέτη, δημοσίευση και ιδιαιτέρως την έκθεση στο κοινό αντικειμένων που αφορούν στην τεχνολογία των επικοινωνιών από την ελληνική αρχαιότητα έως την εποχή μας. Με τις καθημερινές ξεναγήσεις μαθητών, το Μουσείο λειτουργεί συμπληρωματικά, ως πηγή άντλησης γνώσεων και πληροφοριών για τις τηλεπικοινωνίες, για κάθε βαθμίδα της εκπαίδευσης.

Κατά το 2009, στο Μουσείο ξεναγήθηκαν 17.250 μαθητές, ενώ στόχο αποτελεί, για το 2010, η ενίσχυση του κοινωνικού του ρόλου, μέσω ενός σύγχρονου εκπαιδευτικού προγράμματος, με προτεραιότητα στην εκπαίδευση ομάδων μαθητών, αλλά και ενήλικων ευπαθών κοινωνικών ομάδων.

*Περισσότερες πληροφορίες για το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του ΟΤΕ είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του ΟΤΕ: <http://www.ote.gr/portal/page/portal/OTEGR/TheCompany/MuseumOfTelecommunications>*

## **Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην ιστοσελίδα ΟΤΕ ([www.ote.gr](http://www.ote.gr))**

Οι δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας παρουσιάζονται σε εξειδικευμένη ενότητα στην ιστοσελίδα του ΟΤΕ, [www.ote.gr](http://www.ote.gr). Η εταιρεία σχεδιάζει τη δημιουργία ενός micro-site ([www.ote.gr/cr2009](http://www.ote.gr/cr2009)) μέσα στην εταιρική ιστοσελίδα για τις δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ, εξασφαλίζοντας έτσι σε όλους τους επισκέπτες της ιστοσελίδας του τη δυνατότητα να αποκτήσουν μια ολοκληρωμένη πληροφόρηση, τόσο για τη στρατηγική όσο και για τις μεμονωμένες δράσεις που αναπτύσσει ο ΟΤΕ μέσω του προγράμματος «Σχέση Ευθύνης». Η ιστοσελίδα περιλαμβάνει τις λεπτομέρειες για όλες τις δράσεις και πολιτικές που αναφέρονται στον Απολογισμό Ε.Υ. 2009.

*Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του ΟΤΕ: <http://www.ote.gr/cr2009>*

# Πολιτιστική Κληρονομιά - Τοπική Κοινωνία

Ο ΟΤΕ στηρίζει με συνέπεια δράσεις που συμβάλλουν στην ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς. Στο πλαίσιο αυτό, το 2009 συνεχίστηκε η μακροχρόνια σχέση και συνεργασία με τους παρακάτω φορείς :

- Μουσείο Μπενάκη
- Σύλλογος προς Διάδοσιν της Εθνικής Μουσικής «Σίμων Καρράς»
- Ελληνικό Ίδρυμα Ευρωπαϊκής & Εξωτερικής Πολιτικής (ΕΛΙΑΜΕΠ)

## Δράσεις και πρωτοβουλίες στην Περιφέρεια

Ο ΟΤΕ αποδεικνύει έμπρακτα το ενδιαφέρον του για τις τοπικές κοινωνίες με τη συμμετοχή και υποστήριξη μιας σειράς δράσεων ανά την Ελλάδα.

Ενδεικτικά:

- Θεσσαλονίκη: Συμβούλιο Αποδήμου Ελληνισμού, 44α Δημήτρια, κ.α
- Αργίνο: ΕΛΕΠΑΠ Αργίνιου
- Σαντορίνη: Πολιτιστικές εκδηλώσεις «Ήχος και Εικόνα»
- Κυκλάδες: «Γιορτές μικρών νησιών»
- Τήνος: Φεστιβάλ Δήμου Εξαμβούργου
- Σύμη: Φεστιβάλ Δήμου Σύμης
- Πάτρα: «11ο Διεθνές Φωτογραφικό Φεστιβάλ Πάτρας», την ομάδα του τένις «Νίκη Πατρών», κ.α
- Κομοτηνή: «Ελευθέρια Θράκης»
- Χίος: Συνέδριο «Αυλαία Εκδόσεις»

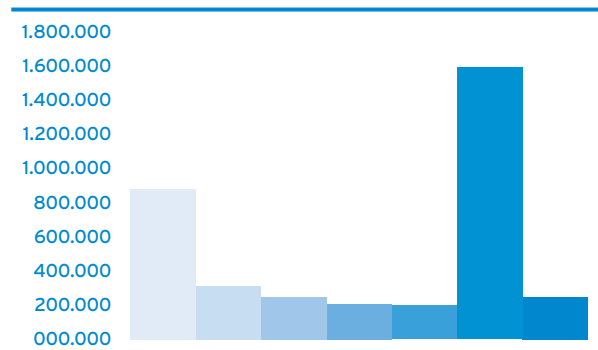
## Δαπάνες χορηγιών και δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ

Όλες οι παρακάτω αναφερόμενες δαπάνες Εταιρικής Υπευθυνότητας εγκρίθηκαν από το Διοικητικό Συμβούλιο και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, λόγω του μεγάλου χορηγούμενου χρηματικού ποσού, καθώς και της σπουδαιότητας των δράσεων.

Το ποσό που διατέθηκε για χορηγίες Εταιρικής Υπευθυνότητας έφθασε τις 887.000,00 €, το οποίο αποτελεί το 74% του συνολικού ποσού που διατέθηκε για χορηγίες το 2009.

Συγκεκριμένα, οι δαπάνες ΟΤΕ για δραστηριότητες Εταιρικής Υπευθυνότητας και χορηγίες είναι:

## Δαπάνες ΟΤΕ για δραστηριότητες Εταιρικής Υπευθυνότητας και Χορηγίες



Χορηγίες - Δωρεές	887.000,00 €
Άλλες χορηγίες	312.800,00 €
Χριστουγεννιάτικη προσφορά	250.000,00 €
Τηλεμαραθώνιοι	206.250,00 €
Πολιτιστικά Κέντρα Εργαζομένων ΟΤΕ	200.000,00 €
Παραθεριστικά Κέντρα Εργαζομένων	1.600.000,00 €
Χορωδία (Αθήνα - Θεσσαλονίκη)	250.000,00 €
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>3.706.050,00 €</b>





# 7. Πίνακες

# Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact)

## Οικουμενικό Σύμφωνο Ο.Η.Ε.

Αναφορά Προόδου (Communication on Progress - COP), 2009

«Η εταιρική υπευθυνότητα αποτελεί κεντρικό άξονα για την επιτυχία και τη βιωσιμότητα της εταιρείας μας. Η υποστήριξη και η καθοδήγηση των Ηνωμένων Εθνών μέσω του Οικουμενικού Συμφώνου, αποτελούν μια σημαντική πρωτοβουλία, τις αρχές της οποίας επιλέξαμε να υποστηρίξουμε και να προάγουμε στις εσωτερικές λειτουργίες μας αλλά και να ακολουθούμε στην επικοινωνία μας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη. Η εταιρεία μας είναι περήφανη που συμμετέχει σε αυτή την παγκόσμια δέσμευση».

Παναγής Βουρλούμης,

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος, ΟΤΕ ΑΕ

Ο ΟΤΕ ΑΕ, υποστηρίζει το Οικουμενικό Σύμφωνο του Ο.Η.Ε., το οποίο αποτελεί τη μεγαλύτερη παγκόσμια πρωτοβουλία Εταιρικής Υπευθυνότητας, εθελοντικού χαρακτήρα, με δέκα οικουμενικές αξίες στους τομείς: α) των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, β) των συνθηκών εργασίας, γ) του περιβάλλοντος και δ) της καταπολέμησης της διαφθοράς. Ο ΟΤΕ ενσωμάτωσε τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου στις πολιτικές και λειτουργίες της εταιρείας, καθώς και στην επικοινωνία με τα βασικά Ενδιαφερόμενα μέρη.

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009, είναι διαθέσιμος στη διαδικτυακή τοποθεσία [www.ote.gr/cr2009](http://www.ote.gr/cr2009) και περιλαμβάνει αναλυτική παρουσίαση των προτεραιοτήτων, των δραστηριοτήτων, των στόχων και των αποτελεσμάτων της εταιρείας μας, όπως διαρθρώνονται με βάση την προσέγγιση των τεσσάρων πυλώνων του προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας «Σχέση Ευθύνης» με τους εργαζόμενους, την αγορά, το περιβάλλον και την κοινωνία.

Κατά τη διάρκεια του 2009, τα κυριότερα επιτεύγματά μας σχετικά με την τήρηση των αρχών που πρεσβεύει το Οικουμενικό Σύμφωνο περιλαμβάνουν τα εξής:

- Εστίαση στις συστηματικές μας προσπάθειες μας καταγραφής, υπολογισμού και σταδιακής μείωσης του «περιβαλλοντικού αποτυπώματος» της εταιρείας
- Επένδυση και συμβολή στην καθ' όλα απαραίτητη ευρυζωνική ανάπτυξη της Ελλάδας, δίνοντας παράλληλα ιδιαίτερη έμφαση στη γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος που εντοπίζεται στις απομακρυσμένες περιοχές της χώρας διευκολύνοντας την πρόσβαση σε νέες τεχνολογίες για ευάλωτες κοινωνικές ομάδες
- Συνέχιση της μακροπρόθεσμης δέσμευσής μας όσον αφορά στα παιδιά, στους νέους και στους φοιτητές, καθώς και στους ηλικιωμένους και στα Άτομα με Αναπηρίες, αναπτύσσοντας συνεργασίες και υποστηρίζοντας Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, οι οποίες παρέχουν βοήθεια στις παραπάνω κοινωνικές ομάδες
- Ενίσχυση πολιτικών και πρακτικών που διασφαλίζουν την ευημερία και την ανάπτυξη των υπαλλήλων μας, σεβόμενοι παράλληλα και εφαρμόζοντας τις πολιτικές περί ίσων ευκαιριών και ανθρωπίνων δικαιωμάτων
- Υιοθέτηση μιας ενιαίας εταιρικής κουλτούρας και πολιτικών καταπολέμησης της διαφθοράς σε όλες τις βαθμίδες της εταιρείας, με τη δημιουργία μηχανισμών που προάγουν τη διαφανή και υπεύθυνη επιχειρησιακή συμπεριφορά

Παρακάτω παρουσιάζονται αναλυτικά οι 10 αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου, καθώς και η εφαρμογή τους από τον ΟΤΕ:

<b>Αρχές</b>	<b>Εφαρμογή στον ΟΤΕ</b>	<b>Σελίδες</b>
<b>1. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων.</b>	Ο ΟΤΕ έχει θέσει ως προτεραιότητα, στα πλαίσια της στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας που εφαρμόζει, την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων των εργαζομένων του. Στον ΟΤΕ προστατεύονται οι εργασιακές σχέσεις, ενώ στον Εσωτερικό Κανονισμό Προσωπικού (ΕΚΠ-ΟΤΕ) αποτυπώνεται εγγράφως η προστασία των εργασιακών δικαιωμάτων.	<b>23:</b> Στόχοι-Αποτελέσματα-Δεσμεύσεις <b>44, 48, 49:</b> Σχέση Ευθύνης με τους Εργαζόμενους
<b>2. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι δικές τους δραστηριότητες δεν εμπλέκονται σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων.</b>	Με τον Κανονισμό Προμηθειών, έχουν ενταθεί οι ελεγκτικοί μηχανισμοί για τους προμηθευτές του ΟΤΕ και την εφοδιαστική αλυσίδα.	<b>23:</b> Στόχοι-Αποτελέσματα-Δεσμεύσεις <b>39:</b> Διαδικασίες Προμηθειών-Εργολαβίες
<b>3. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσπαίζουν το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγμάτευσης.</b>	Οι εργαζόμενοι του ΟΤΕ έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης σε οργανωμένα σωματεία και συνδικαλιστικούς φορείς και καλύπτονται από τις συμφωνίες που γίνονται βάση της συλλογικής διαπραγμάτευσης.	<b>22:</b> Στόχοι-Αποτελέσματα-Δεσμεύσεις <b>27:</b> Ενδιαφερόμενα Μέλη <b>44, 48:</b> Σχέση Ευθύνης με τους Εργαζόμενους
<b>4. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσπαίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.</b>	Ο ΟΤΕ με τον Εσωτερικό Κανονισμό Προσωπικού (ΕΚΠ-ΟΤΕ) διασφαλίζει την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.	<b>23:</b> Στόχοι-Αποτελέσματα-Δεσμεύσεις <b>39:</b> Διαδικασίες Προμηθειών-Εργολαβίες <b>48:</b> Ισότητα Ευκαιριών-Προσλήψεις
<b>5. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσπαίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας.</b>	Ο ΟΤΕ με τον Εσωτερικό Κανονισμό Προσωπικού (ΕΚΠ-ΟΤΕ) διασφαλίζει την εξάλειψη κάθε μορφής παιδικής εργασίας. Επίσης, στον Κανονισμό Προμηθειών προβλέπονται ελεγκτικοί μηχανισμοί και για τους προμηθευτές του ΟΤΕ σε θέματα παιδικής εργασίας.	<b>23:</b> Στόχοι-Αποτελέσματα-Δεσμεύσεις <b>39:</b> Διαδικασίες Προμηθειών-Εργολαβίες <b>48:</b> Σχέση Ευθύνης με τους Εργαζόμενους
<b>6. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσπαίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων στις προσλήψεις και την απασχόληση.</b>	Στον ΟΤΕ εφαρμόζεται πολιτική ισότητας ευκαιριών και διαφάνειας στα συστήματα αμοιβής και αξιολόγησης των εργαζομένων.	<b>48, 49, 51:</b> Σχέση Ευθύνης με τους Εργαζόμενους

<p><b>7. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ακολουθούν προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις.</b></p>	<p>Ο ΟΤΕ ακολουθεί προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις, υιοθετώντας πρωτοβουλίες για την καταγραφή και μείωση του περιβαλλοντικού του αντίκτυπου.</p>	<p><b>24:</b> Στόχοι-Αποτελέσματα-Δεσμεύσεις <b>56-63:</b> Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον</p>
<p><b>8. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.</b></p>	<p>Ο ΟΤΕ καταγράφει το Περιβαλλοντικό του Αποτύπωμα και αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για την εξοικονόμηση ενέργειας και τη μείωση των εκπομπών του CO2 (διοξειδίου του άνθρακα).</p>	<p><b>24:</b> Στόχοι-Αποτελέσματα-Δεσμεύσεις <b>56-63:</b> Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον</p>
<p><b>9. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση τεχνολογιών που είναι φιλικές προς το περιβάλλον.</b></p>	<p>Ο ΟΤΕ προωθεί τη χρήση ανεμογεννητριών, φωτοβολταϊκών συστημάτων, χαμηλού ενεργειακού κόστους λαμπτήρων, κ.α.</p>	<p><b>24:</b> Στόχοι-Αποτελέσματα-Δεσμεύσεις <b>58-63:</b> Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον</p>
<p><b>10. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφή διαφθοράς.</b></p>	<p>Η Εταιρική Διακυβέρνηση του ΟΤΕ περιλαμβάνει ειδικούς ελεγκτικούς μηχανισμούς για την πρόληψη της διαφθοράς και της δωροδοκίας.</p>	<p><b>13-14:</b> Εταιρική Διακυβέρνηση <b>19:</b> Δείκτες &amp; Πιστοποιήσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας <b>IR website:</b> <a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEMainPage">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEMainPage</a></p>
<p><b>Συμμετοχή στην επέκταση των στόχων.</b></p>	<p>Ο ΟΤΕ κάνει σταθερά βήματα για την επέκταση της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, ώστε να υπάρχει πρόσβαση ακόμα και στα πιο απομακρυσμένα μέρη της Ελληνικής επικράτειας.</p>	<p><b>23:</b> Στόχοι-Αποτελέσματα-Δεσμεύσεις <b>26-27:</b> Ενδιαφερόμενα Μέρη <b>32-34:</b> Σχέση Ευθύνης με την Αγορά</p>
	<p>Ο ΟΤΕ έχει κτίσει μακροχρόνιες συνεργασίες με ΜΚΟ έτσι ώστε να βρίσκεται κοντά στις ανάγκες των φοιτητών, της τρίτης ηλικίας, των ειδικών ομάδων, δίνοντάς τους την ευκαιρία για ένα καλύτερο μέλλον και όταν είναι εφικτό, βελτιώνοντας τις συνθήκες διαβίωσής τους με την πρόσβαση και χρήση των νέων τεχνολογιών.</p>	<p><b>25:</b> Στόχοι-Αποτελέσματα-Δεσμεύσεις <b>28:</b> Ενδιαφερόμενα Μέρη <b>37:</b> Σχέση Ευθύνης με την Αγορά <b>67-68:</b> Σχέση Ευθύνης με την Κοινωνία <b>63:</b> Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον</p>

# Πίνακας Δεικτών GRI για τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009

1. Εταιρικό Προφίλ	Αναφέρεται στην ενότητα	Σελίδα	URL
1.1 Δήλωση από το ανώτερο στέλεχος της εταιρείας που είναι αρμόδιο για τη λήψη αποφάσεων σχετικά με τις στρατηγικές προτεραιότητες, τα σημαντικά επιτεύγματα, τους μελλοντικούς στόχους κ.λπ.	- Μήνυμα Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου	5	
1.2 Περιγραφή των σημαντικών επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών	- Όραμα - Αποστολή και Επιχ. Στρατηγική - Στόχοι-Αποτελέσματα-Δεσμεύσεις - Σχέση Ευθύνης με την Αγορά	12 22-25 32	
<b>2. Οργανωτικό Προφίλ</b>			
2.1 Επωνυμία της εταιρείας.	OTE	10	
2.2 Κύριες μάρκες, προϊόντα και/ή υπηρεσίες	OTE	10	<a href="http://oteshop.ote.gr/portal/page/portal/OTESHOP&gt;MainPageOTESHOP">http://oteshop.ote.gr/portal/page/portal/OTESHOP MainPageOTESHOP</a>
2.3 Λειτουργική δομή της εταιρείας, συμπεριλαμβανομένων των κύριων τομέων, των εταιρειών εκμετάλλευσης, των θυγατρικών και των κοινοπραξιών.	- OTE και Όμιλος OTE	10-11	<a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/OTEGR/TheCompany/OrganizationIStructure">http://www.ote.gr/portal/page/portal/OTEGR/TheCompany/ OrganizationIStructure</a>
2.4 Τοποθεσία της έδρας της εταιρείας.	OTE	10	

<b>2. Οργανωτικό Προφίλ</b>	<b>Αναφέρεται στην ενότητα</b>	<b>Σελίδα</b>	<b>URL</b>
2.5 Αριθμός των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο οργανισμός και τα ονόματα των χωρών που είτε διαθέτουν σημαντικές εγκαταστάσεις είτε είναι σχετικές με τα ζητήματα βιωσιμότητας που καλύπτονται στον απολογισμό.	- Όμιλος ΟΤΕ	11	
2.6 Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή.	- ΟΤΕ - Όμιλος ΟΤΕ	10 11	
2.7 Αγορές που εξυπηρετούνται (συμπεριλαμβανομένης της ανάλυσης σε γεωγραφικό επίπεδο, των κλάδων που εξυπηρετούνται και των τύπων πελατών /δικαιούχων).	- ΟΤΕ - Όμιλος ΟΤΕ	10 11	<a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/BusinessOverview/OrganizationalStructure/GroupStructure">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/BusinessOverview/OrganizationalStructure/GroupStructure</a>
2.8 Μεγέθη της εταιρείας που εκδίδει τον απολογισμό	ΟΤΕ	10	
2.9 Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού όσον αφορά το μέγεθος, τη δομή ή την ιδιοκτησία, όπως:	- ΟΤΕ - Κυριότερες επιχειρηματικές κινήσεις του Ομίλου ΟΤΕ το 2009	10 11	
2.10 Βραβεία που απονεμήθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού	Συμμετοχές - Διακρίσεις	21	
<b>3. Παράμετροι απολογισμού</b>			
3.1 Περίοδος απολογισμού για τις παρεχόμενες πληροφορίες.	Σχετικά με τον απολογισμό	3	
3.2 Ημερομηνία του πιο πρόσφατου προγενέστερου απολογισμού	Σχετικά με τον απολογισμό	3	
3.3 Κύκλος απολογισμού.	Σχετικά με τον απολογισμό	3	
3.4 Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με τον απολογισμό ή το περιεχόμενό του.	Σχετικά με τον απολογισμό	3	
3.5 Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού, συμπεριλαμβανομένου:	- Σχετικά με τον απολογισμό - Δείκτες & Πιστοποιήσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας	3 19	
• Του καθορισμού της ουσιαστικότητας	- Ενδιαφερόμενα Μέρη	26-28	
• Της ιεράρχησης των θεμάτων που περιλαμβάνει ο απολογισμός και			
• Του προσδιορισμού των συμμετόχων που ο οργανισμός αναμένει ότι θα χρησιμοποιήσουν τον απολογισμό.			

<b>3. Παράμετροι απολογισμού</b>	<b>Αναφέρεται στην ενότητα</b>	<b>Σελίδα</b>	<b>URL</b>
<b>3.6 Όρια απολογισμού</b>	Σχετικά με τον απολογισμό	<b>3</b>	
<b>3.7 Αναφέρετε τυχόν συγκεκριμένους περιορισμούς ως προς το πεδίο ή το όριο του απολογισμού</b>	Σχετικά με τον απολογισμό	<b>3</b>	
<b>3.8 Βάση για την κατάρτιση απολογισμών για τις θυγατρικές.</b>	Σχετικά με τον απολογισμό	<b>3</b>	
<b>3.9 Τεχνικές εκτίμησης δεδομένων και βάσεις για υπολογισμούς, συμπεριλαμβανομένων των υποθέσεων και των τεχνικών εκτιμήσεων που εφαρμόζονται στην κατάρτιση των Δεικτών και των υπόλοιπων πληροφοριών που περιλαμβάνονται στον απολογισμό.</b>	Σχετικά με τον απολογισμό	<b>3</b>	
<b>3.10 Παροχή εξήγησης για τις επιπτώσεις των αναθεωρήσεων των πληροφοριών που συμπεριλήφθηκαν σε προγενέστερους απολογισμούς και τους λόγους για αυτή την αναθεώρηση (π.χ. συγχωνεύσεις /εξαγορές, αλλαγή ετών/ περιόδων βάσης, φύση της εταιρείας, μέθοδοι εκτίμησης).</b>	- ΟΤΕ - Κυριότερες επιχειρηματικές κινήσεις του Ομίλου ΟΤΕ το 2009	<b>11</b>	
	- Περιβαλλοντικές επιπτώσεις της λειτουργίας του ΟΤΕ	<b>57</b>	
<b>3.11 Σημαντικές αλλαγές, σε σχέση με τις προγενέστερες περιόδους απολογισμών, στο πεδίο, στο όριο ή στις μεθόδους εκτίμησης που εφαρμόζονται στον απολογισμό.</b>	- Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον	<b>57</b>	
<b>3.12 Ένας πίνακας που προσδιορίζει τη θέση των Τυπικών δημοσιοποιήσεων που περιέχονται στον απολογισμό.</b>	Πίνακας Δεικτών GRI	<b>77-87</b>	
<b>3.13 Πολιτική και τρέχουσα πρακτική όσον αφορά στην επίδιωξη εξωτερικής διασφάλισης του απολογισμού.</b>	Σχετικά με τον απολογισμό	<b>3</b>	



<b>4. Διακυβέρνηση</b>	<b>Αναφέρεται στην ενότητα</b>	<b>Σελίδα</b>	<b>URL</b>
<b>4.1 Δομή εταιρικής διακυβέρνησης της εταιρείας.</b>	- ΟΤΕ - Εταιρική διακυβέρνηση	<b>10</b> <b>13-14</b>	<a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/BoardofDirectors/roloskaiarmodiotites">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/BoardofDirectors/roloskaiarmodiotites</a>
<b>4.2 Υποδείξτε εάν ο Πρόεδρος του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης είναι επίσης ανώτατο στέλεχος (και, εάν συμβαίνει αυτό, υποδείξτε το ρόλο του στη διοίκηση της εταιρείας και τους λόγους για αυτή τη ρύθμιση).</b>	Εταιρική διακυβέρνηση	<b>13-14</b>	<a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/BoardofDirectors/roloskaiarmodiotites">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/BoardofDirectors/roloskaiarmodiotites</a>
<b>4.3 Για τους οργανισμούς που διαθέτουν ενιαία δομή Διοικητικού Συμβουλίου, δηλώστε τον αριθμό των μελών του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης, τα οποία είναι ανεξάρτητα και/ή μη εκτελεστικά μέλη. (συμπεριλαμβανομένων</b>	Εταιρική διακυβέρνηση	<b>13-14</b>	<a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples</a>
<b>4.4 Μηχανισμοί που χρησιμοποιούνται από τους μετόχους και τους εργαζομένους για την παροχή συστάσεων ή υποδείξεων στον ανώτερο φορέα διακυβέρνησης.</b>	Εταιρική διακυβέρνηση	<b>13-14</b>	<a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples</a>
<b>4.5 Σύνδεση μεταξύ των αποδοχών των μελών του ανώτερου φορέα διακυβέρνησης, των γενικών διευθυντών και των ανώτατων στελεχών (συμπεριλαμβανομένων των διακανονισμών αποχώρησης) και της επίδοσης της εταιρείας (συμπεριλαμβανομένης της κοινωνικής και της περιβαλλοντικής επίδοσης).</b>	Εταιρική διακυβέρνηση	<b>13-14</b>	<a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples</a>
<b>4.6 Διαδικασίες που εφαρμόζονται από τον ανώτερο φορέα διακυβέρνησης, προκειμένου να αποφεύγεται η σύγκρουση συμφερόντων.</b>	Εταιρική διακυβέρνηση	<b>13-14</b>	<a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples</a>

4. Διακυβέρνηση	Αναφέρεται στην ενότητα	Σελίδα	URL
4.7 Διαδικασία για τον καθορισμό των προσόντων και των εξειδικευμένων γνώσεων των μελών του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης για την καθοδήγηση της στρατηγικής της εταιρείας σε οικονομικά, περιβαλλοντικά, και κοινωνικά θέματα.	Εταιρική διακυβέρνηση	13-14	<a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples</a>
4.8 Δηλώσεις για την αποστολή ή τις αξίες, τους κώδικες συμπεριφοράς και τις αρχές που αναπτύσσονται εσωτερικά, οι οποίοι σχετίζονται με την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση, καθώς και το στάδιο υλοποίησής τους.	- Όραμα, αποστολή και επιχειρηματική στρατηγική OTE - Εταιρική Διακυβέρνηση	12 13-14	<a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples</a>
4.9 Διαδικασίες που εφαρμόζει ο ανώτατος φορέας διακυβέρνησης για την παρακολούθηση της ικανότητας της εταιρείας να αναγνωρίζει και να διαχειρίζεται τα θέματα που σχετίζονται με την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών κινδύνων και ευκαιριών και προσήλωση ή συμμόρφωση με τα διεθνή πρότυπα, τους κώδικες συμπεριφοράς και τις αρχές.	- Εταιρική Διακυβέρνηση - Εταιρική Υπευθυνότητα & Διοίκηση OTE - Δείκτες & Πιστοποιήσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας - Πολιτική Προμηθειών	13-14 20 19 39	<a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples</a>
4.10 Διαδικασίες για την αξιολόγηση της επίδοσης του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης και συγκεκριμένα ως προς την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση.	- Εταιρική Διακυβέρνηση	13-14	<a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples</a>
4.11 Εξηγήσεις σχετικά με το εάν και το πώς ο οργανισμός εφαρμόζει την προσέγγιση ή την αρχή πρόληψης.	- Εταιρική Υπευθυνότητα & Διοίκηση OTE	20	
4.12 Καταστατικοί χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες που αναπτύσσονται εξωτερικά και σχετίζονται με την οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία, τις οποίες αποδέχεται ή υποστηρίζει ο οργανισμός.	- Εταιρική Υπευθυνότητα & Επιχειρηματική Στρατηγική - Εθνικές & Διεθνείς συνεργασίες - Οικουμενικό Σύμφωνο	19,21 29 74-76	<a href="http://www.ote.gr/cr2009">http://www.ote.gr/cr2009</a>

<b>4. Διακυβέρνηση</b>	<b>Αναφέρεται στην ενότητα</b>	<b>Σελίδα</b>	<b>URL</b>
4.13 Η ιδιότητα μέλους σε σωματεία (όπως τα κλαδικά σωματεία) και/ή σε διεθνείς/εθνικές οργανώσεις προώσπισης δικαιωμάτων	- Εθνικές & Διεθνείς συνεργασίες	29	<a href="http://www.ote.gr/cr2009">http://www.ote.gr/cr2009</a>
4.14 Κατάλογος ομάδων Ενδιαφερόμενων Μερών, που συνεργάζονται με τον οργανισμό.	Ενδιαφερόμενα Μέρη	26-28	
4.15 Βασικά στοιχεία για τον προσδιορισμό και την επιλογή των Ενδιαφερόμενων Μερών.	Ενδιαφερόμενα Μέρη	26-28	
4.16 Προσεγγίσεις για τη συμμετοχή των Ενδιαφερόμενων Μερών, συμπεριλαμβανομένης της συχνότητας της συμμετοχής με βάση τον τύπο και την ομάδα Ενδιαφερόμενων Μερών.	Ενδιαφερόμενα Μέρη	26-28	
4.17 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν από τη συμμετοχή και το διάλογο με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη.	- Ενδιαφερόμενα Μέρη	26-28	

#### **Δείκτες Επίδοσης**

##### **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ**

Γνωστοποίηση της Προσέγγισης διοίκησης	- Όραμα, αποστολή & επιχειρηματική στρατηγική	12
	- Στόχοι - Αποτελέσματα - Δεσμεύσεις	23
	- Σχέση Ευθύνης με την Αγορά: Προτεραιότητες	32
EC1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται, συμπεριλαμβανομένων των εσόδων, του κόστους λειτουργίας, των αμοιβών των εργαζομένων, των δωρεών και άλλων επενδύσεων σε επίπεδο κοινότητας, παρακρατηθέντων κερδών και πληρωμών σε παρόχους κεφαλαίου και κρατικούς φορείς.	- ΟΤΕ	10
	- Σχέση Ευθύνης με την Αγορά	32
	- Δαπάνες ΟΤΕ για Δραστηριότητες Εταιρικής Υπευθυνότητας & Χορηγίες	71
EC8 Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομές.	- Σχέση Ευθύνης με την Αγορά: Νέες τεχνολογίες & ευρυζωνικότητα	33-34

Δείκτες Επίδοσης	Αναφέρεται στην ενότητα	Σελίδα	URL
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ</b>			
Γνωστοποίηση της Προσέγγισης διοίκησης	- Όραμα, αποστολή και επιχειρηματική στρατηγική	12	
	- Στόχοι - Αποτελέσματα - Δεσμεύσεις	24	
	- Προτεραιότητες σε σχέση με το περιβάλλον	56	
EN3 Άμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας.	Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον: Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία του ΟΤΕ (μερικώς)	57	
EN4 Έμμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας.	Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον: Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία του ΟΤΕ	57	
EN5 Ενέργεια που εξοικονομείται χάρη στη διατήρηση και τις βελτιώσεις στην αποδοτικότητα	Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον: Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία του ΟΤΕ	58	
EN8 Συνολική άντληση νερού με βάση την πηγή.	Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον: Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία του ΟΤΕ (μερικώς)	57	
EN16 Συνολικές και έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος.	Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον: Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία του ΟΤΕ	57-58	
EN18 Πρωτοβουλίες για τη μείωση των εκπομπών αερίου θερμοκηπίου.	Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον: Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία του ΟΤΕ	58-59	
EN19 Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν το όζον, με βάση το βάρος.	Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον: Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία του ΟΤΕ	57-58	
EN20 NOx, SOx και εκπομπές άλλων αερίων κατά είδος και βάρος	Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον: Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία του ΟΤΕ	58	
EN21 Απορρίψεις υγρών αποβλήτων κατά είδος και προορισμό	Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον: Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία του ΟΤΕ	57	
EN22 Συνολικό βάρος των αποβλήτων, με βάση τον τύπο και τη μέθοδο διάθεσης.	Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον: Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από την λειτουργία του ΟΤΕ & Προστασία φυσικών πόρων	57-58	
		60-61	
EN23 Συνολικός αριθμός και όγκος σημαντικών διαρροών.	Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον: Προστασία φυσικών πόρων	61	

Δείκτες Επίδοσης	Αναφέρεται στην ενότητα	Σελίδα	URL
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ</b>			
EN26 Πρωτοβουλίες για την μέτρηση του περιβαλλοντικού αντίκτυπου δημιουργία προϊόντων και υπηρεσιών	Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον: Προστασία φυσικών πόρων	60-61	
EN28 Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία και τους κανονισμούς.	Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον: Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία του ΟΤΕ	57	
EN29 Σοβαρό περιβαλλοντικό αντίκτυπο από την μεταφορά προϊόντων και άλλων αγαθών που χρησιμοποιούνται για τις ανάγκες της εταιρείας και μεταφορά των εργαζομένων	Σχέση Ευθύνης με το Περιβάλλον: Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία του ΟΤΕ	57-59	<a href="http://www.ote.gr/cr2009">http://www.ote.gr/cr2009</a>
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ - ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ</b>			
Γνωστοποίηση της Προσέγγισης διοίκησης	- Όραμα, Αποστολή & Επιχειρηματική στρατηγική	12	
	- Στόχοι - Αποτελέσματα - Δεσμεύσεις	25	
	- Σχέση Ευθύνης με τους Εργαζόμενους: Προτεραιότητες	44	
LA1 Συνολικό εργατικό δυναμικό με βάση τον τύπο απασχόλησης, τη σύμβαση εργασίας και την περιοχή.	Σχέση Ευθύνης με τους Εργαζόμενους	44-45	<a href="http://www.ote.gr/cr2009">http://www.ote.gr/cr2009</a>
LA4 Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από συμφωνίες που βασίζονται σε συλλογικές διαπραγματεύσεις	Σχέση Ευθύνης με τους Εργαζόμενους: Ίσότητα Ευκαιριών - Προσλήψεις	48	
LA6 Ποσοστό του συνολικού εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται στις επίσημες επιτροπές υγιεινής και ασφάλειας, οι οποίες συμβάλλουν στον έλεγχο και στην παροχή συμβουλών σχετικά με τα προγράμματα υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο εργασίας.	Σχέση Ευθύνης με τους Εργαζόμενους: Υγεία και ασφάλεια	46	

Δείκτες Επίδοσης	Αναφέρεται στην ενότητα	Σελίδα	URL
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ - ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ</b>			
LA7 Δείκτες τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών εργαζομένων και συνολικός αριθμός θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων ανά περιοχή	Σχέση Ευθύνης με τους Εργαζόμενους: Υγεία και ασφάλεια	46-47	
LA10 Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος/ εργαζόμενο, με βάση την κατηγορία εργαζομένων	Σχέση Ευθύνης με τους Εργαζόμενους: Εκπαιδευτικά Προγράμματα	50	
LA11 Προγράμματα για τη διαχείριση των δεξιοτήτων και τη δια βίου μάθηση, που υποστηρίζουν τη συνεχή απασχόληση των εργαζομένων και συμβάλλουν στη διαχείριση της ολοκλήρωσης της σταδιοδρομίας τους.	Σχέση Ευθύνης με τους Εργαζόμενους: Εκπαιδευτικά Προγράμματα	50-51	
LA12 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας.	Σχέση Ευθύνης με τους Εργαζόμενους: Σύστημα Αξιολόγησης	51	
LA13 Σύνθεση των φορέων διακυβέρνησης και ανάλυση των εργαζομένων ανά κατηγορία, σύμφωνα με το φύλο, την ηλικιακή ομάδα, το εάν ανήκουν σε μειονοτικές ομάδες και άλλους δείκτες διαφοροποίησης.	Σχέση Ευθύνης με τους Εργαζόμενους: Ισότητα Ευκαιριών - Προσλήψεις	48-49	<a href="http://www.ote.gr/cr2009">http://www.ote.gr/cr2009</a>
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ - ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ</b>			
Γνωστοποίηση της Προσέγγισης διοίκησης	- Όραμα, Αποστολή & Επιχειρηματική στρατηγική	12	
	- Στόχοι - Αποτελέσματα - Δεσμεύσεις	25	
	- Σχέση Ευθύνης με τους Εργαζόμενους: Προτεραιότητες	44	
HR4 Συνολικός αριθμός περιστατικών διάκρισης και μέτρα που λήφθηκαν.	Σχέση Ευθύνης με τους Εργαζόμενους: Ισότητα Ευκαιριών - Προσλήψεις	48	
HR5 Δραστηριότητες κατά τις οποίες θεωρείται ότι το δικαίωμα στην ελευθερία συνδικαλισμού και συλλογικής διαπραγμάτευσης ενδεχομένως να αντιμετωπίζει σημαντικό κίνδυνο και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για την υποστήριξη αυτών των δικαιωμάτων	Σχέση Ευθύνης με τους Εργαζόμενους: Ισότητα Ευκαιριών - Προσλήψεις	48	

Δείκτες Επίδοσης	Αναφέρεται στην ενότητα	Σελίδα	URL
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ - ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>			
Γνώστοποίηση της Προσέγγισης διοίκησης	- Όραμα, Αποστολή & Επιχειρηματική στρατηγική	12	
	- Στόχοι - Αποτελέσματα - Δεσμεύσεις	25	
	- Σχέση Ευθύνης με την Κοινωνία: Προτεραιότητες	66	
<b>SO1 Η φύση, το πεδίο εφαρμογής και η αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων και των πρακτικών που αξιολογούν και διαχειρίζονται τις επιδράσεις των οργανισμών στις κοινότητες, συμπεριλαμβανομένης της εισαγωγής, της λειτουργίας και της εξόδου.</b>	Σχέση Ευθύνης με την Κοινωνία	67-71	
<b>SO3 Ποσοστό των εργαζομένων που εκπαιδεύονται στις πολιτικές και τις διαδικασίες που εφαρμόζει ο οργανισμός κατά της διαφθοράς.</b>	Εταιρική Διακυβέρνηση	14	<a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples</a>
<b>SO4 Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς.</b>	Εταιρική Διακυβέρνηση	14	<a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples</a>
<b>SO5 Οι θέσεις της δημόσιας πολιτικής και η συμμετοχή στην ανάπτυξη της δημόσιας πολιτικής και στη δημιουργία ομάδων πίεσης (λόμπι).</b>	Σχέση Ευθύνης με την Αγορά: Ρυθμιστικά Θέματα - Σχέση με φορείς - Προσφυγές	40-41	
<b>SO7 Συνολικός αριθμός δικαστικών προσφυγών που αφορούν σε αντιανταγωνιστική συμπεριφορά, αποφυγή δημιουργίας τραστ και απαγόρευση μονοπωλιακών πρακτικών, και η έκβασή τους.</b>	Σχέση Ευθύνης με την Αγορά: Ρυθμιστικά Θέματα - Σχέση με φορείς - Προσφυγές	40-41	
<b>SO8 Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς.</b>	Σχέση Ευθύνης με την Αγορά: Ρυθμιστικά Θέματα - Σχέση με φορείς - Προσφυγές	40-41	

Δείκτες Επίδοσης	Αναφέρεται στην ενότητα	Σελίδα	URL
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ - ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ</b>			
Γνωστοποίηση της Προσέγγισης Διοίκησης	- Όραμα, Αποστολή & Επιχειρηματική στρατηγική - Υπευθυνότητα στα προϊόντα - Σχέση Ευθύνης με την Αγορά: Προτεραιότητες	12 37-38 32	
PR4 Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς σχετικά με προϊόντα κατά τύπο και αποτέλεσμα	Σχέση Ευθύνης με την Αγορά: Υπευθυνότητα στα προϊόντα	38	
PR5 Πρακτικές που σχετίζονται με την ικανοποίηση των πελατών, συμπεριλαμβανομένων των αποτελεσμάτων των ερευνών, βάσει των οποίων υπολογίζεται η ικανοποίηση των πελατών.	Σχέση Ευθύνης με την Αγορά: Εξυπηρέτηση Πελατών	35-38	
PR9 Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων που επιβλήθηκαν για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς αναφορικά με την παροχή και τη χρήση των προϊόντων και των υπηρεσιών.	Σχέση Ευθύνης με την Αγορά: Υπευθυνότητα στα προϊόντα	38	



# Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης

**Έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης από την Deloitte Χατζηπαύλου Σοφινός & Καμπάνης Α.Ε. ('Deloitte') προς τη διοίκηση του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος Α.Ε. ('ΟΤΕ') επί του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 ('Ε.Υ.') για το έτος που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2009.**

## Περιορισμοί επισκόπησης

- Σε περίπτωση οποιαδήποτε ασυμφωνίας στη μετάφραση μεταξύ της Αγγλικής και Ελληνικής έκδοσης του Απολογισμού Ε.Υ., θα υπερισχύει η Αγγλική έκδοση όσον αφορά τα συμπεράσματά μας.
- Το εύρος του έργου μας περιορίστηκε στις δραστηριότητες του ΟΤΕ στην Ελλάδα.

## Τα συμπεράσματά μας

Στο πλαίσιο του έργου μας και με βάση τις διαδικασίες διασφάλισης που ακολουθήσαμε συμπεραίνουμε ότι:

1. Ο ΟΤΕ εφάρμοσε τις διαδικασίες, όπως αυτές περιγράφονται στη σελίδα 19, οι οποίες συνάδουν με τις αρχές της συμμετοχικότητας, ουσιαστικότητας και ανταπόκρισης όπως αυτές προδιαγράφονται στο AA1000 Πρότυπο Αρχών AccountAbility 2008 ('AA1000APS') και
2. Βάσει του έργου διασφάλισης που διενεργήσαμε, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι συγκεκριμένοι δείκτες επίδοσης Ε.Υ., όπως αυτοί ορίζονται παρακάτω, καθώς και η αυτοαξιολόγηση του ΟΤΕ στο επίπεδο Β+ όπως αναφέρεται στη σελίδα 2, αναφορικά με την εφαρμογή των οδηγιών GRI για τη σύνταξη του Απολογισμού, είναι ουσιαστικά ανακριβείς.

## Οι παρατηρήσεις και οι εισηγήσεις μας

Ο ΟΤΕ πραγματοποίησε τις ακόλουθες σημαντικές βελτιώσεις στη διαχείριση και παρουσίαση της επίδοσής του στον τομέα της Ε.Υ. κατά την διάρκεια του 2009:

- Καθιέρωσε μια επίσημη διαδικασία για την αναγνώριση των σημαντικών ενδιαφερομένων μερών («stakeholders») και συμμετείχε σε διάλογο μαζί τους προκειμένου να βελτιώσει την κατανόηση του επί των ουσιαστικών θεμάτων Ε.Υ. που επηρεάζουν τον οργανισμό.
- Ξεκίνησε μια σειρά δράσεων οι οποίες στοχεύουν στη βελτίωση της ασφάλειας κατά την χρήση του διαδικτύου από τους πελάτες του.
- Εισήγαγε ένα Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης το οποίο ενισχύει την Εταιρική Διακυβέρνηση.

Προκειμένου ο ΟΤΕ να βελτιώσει στο μέλλον τη διαχείριση και την παρουσίαση της Ε.Υ. σύμφωνα με το πρότυπο AA1000APS προτείνουμε τα ακόλουθα:

## Συμμετοχικότητα:

- Κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεών μας διαπιστώσαμε την συνεργασία του ΟΤΕ με διάφορες ομάδες ενδιαφερομένων μερών. Η εκτενέστερη παρουσίαση της συνεργασίας αυτής και το πως τα αποτελέσματα / συμπεράσματα από αυτήν χρησιμοποιούνται στη λήψη αποφάσεων σχετικών με την Ε.Υ., θα βελτίωνε τον Απολογισμό.

- Για τη σύνταξη του Απολογισμού Ε.Υ., ο ΟΤΕ αντλεί στοιχεία και πληροφορίες από στελέχη του Οργανισμού που ειδικεύονται σε ουσιαστικά θέματα Ε.Υ. Προτείνουμε στο μέλλον να εμπλέκονται στη διαδικασία άντλησης στοιχείων και πληροφοριών και άλλα στελέχη που αναλαμβάνουν για πρώτη φορά τη διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων Ε.Υ.

## Ουσιαστικότητα:

- Εκτενέστερη αναφορά στον τρόπο που ο ΟΤΕ διαχειρίζεται και περιορίζει τους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους που απορρέουν από τις επιχειρηματικές του αποφάσεις και δραστηριότητες στον τομέα των προμηθειών, θα βοηθούσε τα ενδιαφερόμενα μέρη στην κατανόηση του χειρισμού του συγκεκριμένου ουσιαστικού θέματος.

## Ανταπόκριση:

- Παρόλο που ο Απολογισμός Ε.Υ. καταγράφει έναν αριθμό στόχων, η ανταπόκριση σε ουσιαστικά θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, θα μπορούσε να ενισχυθεί με την παράθεση περισσότερων δεικτών επίδοσης οι οποίοι να είναι ποσοτικοί, εστιασμένοι και σχετικοί με τα θέματα αυτά, τόσο βραχυπρόθεσμοι όσο και μακροπρόθεσμοι από τη φύση τους.

Οι ανωτέρω παρατηρήσεις έχουν διατυπωθεί σε έκθεσή μας προς τη διοίκηση του ΟΤΕ. Οι παρατηρήσεις και εισηγήσεις έχουν ληφθεί υπόψη κατά τη διαμόρφωση των συμπερασμάτων μας επί του Απολογισμού Ε.Υ., όπως αυτά αναφέρονται στην παρούσα έκθεση.

## Εύρος εργασίας και τα πρότυπα διασφάλισης που χρησιμοποιήσαμε

Η ομάδα Ε.Υ. του ΟΤΕ μας ανέθεσε την:

### 1. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης Τύπου 1, σύμφωνα με το AA1000 Πρότυπο Διασφάλισης 2008 ('AA1000APS'):

- Συμμετοχικότητα - πως αναγνώρισαν και επικοινωνήσαν με τα ενδιαφερόμενα μέρη προκειμένου να κατανοήσουν τα θέματα Ε.Υ.
- Ουσιαστικότητα - πως αξιολόγησαν τη σημαντικότητα κάθε θέματος Ε.Υ. και
- Ανταπόκριση - πως ανταποκρίθηκαν στα θέματα των ενδιαφερομένων μερών και πως αυτό αντικατοπτρίζεται στον Απολογισμό Ε.Υ.

### 2. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης στους παρακάτω επιλεγμένους δείκτες επίδοσης:

- Δαπάνες χορηγιών και δράσεων Ε.Υ. (ευρώ), σελίδα 71
- Έμμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας. (GWH), σελίδα 57
- Συνολικές άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου με βάση το βάρος
- (CO<sub>2</sub>e), σελίδα 57
- Συνολική κατανάλωση ενέργειας για την κίνηση του ιδιόκτητου στόλου (λίτρα), σελίδα 57

- Ποσότητα καταναλωθέντος χαρτιού εκτύπωσης A4 (τόνοι), σελίδα 57
- Ποσότητα αποβλήτων που ανακυκλώνονται (τόνοι), σελίδα 60
- Αριθμός εργατικών ατυχημάτων, σελίδα 47
- Απώλεια χρόνου (σε ημέρες) από εργατικά ατυχήματα, σελίδα 47
- Κατανομή προσωπικού ανά φύλο (συμπεριλαμβανομένου και του ποσοστού των γυναικών σε θέσεις ευθύνης) , σελίδα 48
- Αριθμός παραπόνων το 2009 από παρόχους, σελίδα. 34
- Σύνολο ωρών εκπαίδευσης το 2009, σελίδα. 50

### 3. Παροχή διασφάλισης για την αυτοαξιολόγηση στο GRI

Διασφάλιση ότι η αυτοαξιολόγηση του ΟΤΕ στο επίπεδο Β+ όπως αναφέρεται στη σελίδα 2, αναφορικά με την εφαρμογή των οδηγιών του GRI για τη σύνταξη του απολογισμού, δεν είναι ουσιωδώς ανακριβής.

Παρέχουμε περιορισμένη (δηλ. μέτρια) διασφάλιση Τύπου 1 σύμφωνα με το AA1000AS. Ένα έργο Τύπου 1 απαιτεί να αναφέρουμε στην έκθεσή μας τον τρόπο και το βαθμό της τήρησης του AA1000APS. Προκειμένου να επιτύχουμε διασφάλιση μέτριου επιπέδου, χρησιμοποιήσαμε τα κριτήρια στο AA1000AS για να αξιολογήσουμε την τήρηση του AA1000APS σε συνδυασμό με τη βασισμένη σε αποδεικτικά στοιχεία και ελεγχόμενη ποιοτικώς προσέγγιση που τηρείται στην επαγγελματική και ανεξάρτητη διασφάλιση.

Παρέχουμε περιορισμένη διασφάλιση σε επιλεγμένους σημαντικούς δείκτες επίδοσης, σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Εργασιών Διασφάλισης 3000 (ISAE 3000). Για να εξασφαλίσουμε την περιορισμένη διασφάλιση, το ISAE 3000 προϋποθέτει την επισκόπηση των διαδικασιών, των συστημάτων και των δεξιοτήτων που χρησιμοποιούνται για τη σύνταξη των περιοχών για τις οποίες παρέχουμε περιορισμένη διασφάλιση. Η προσέγγιση αυτή είναι σχεδιασμένη έτσι ώστε να δίνει παρομοίους επιπέδους διασφάλιση με αυτή που δίδεται στις επισκοπήσεις των ενδιάμεσων οικονομικών καταστάσεων. Δεν περιλαμβάνει λεπτομερή έλεγχο των στοιχείων ή της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των διαδικασιών και των δικλείδων ασφαλείας.

### Οι κυριότερες διαδικασίες διασφάλισης

Προκειμένου να καταλήξουμε στα συμπεράσματά μας, ακολουθήσαμε τις παρακάτω διαδικασίες:

- Αναλύσαμε κι ελέγξαμε δειγματοληπτικά τις διαδικασίες που σχετίζονται με την αναγνώριση και επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένης της επισκόπησης δείγματος των συναντήσεων και των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από αυτές.
- Επισκοπήσαμε τις διαδικασίες που ακολούθησε ο ΟΤΕ για να εντοπίσει και να καθορίσει σημαντικά θέματα προκειμένου να συμπεριληφθούν στον Απολογισμό Ε.Υ. Η επισκόπηση μας περιελάμβανε και τα θέματα που κάλυψαν τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης σε σχέση με τον ΟΤΕ αλλά και Απολογισμούς Ε.Υ. άλλων εταιρειών τηλεπικοινωνιών για το έτος 2009, προκειμένου να επαληθεύσουμε τα ουσιώδη θέματα που εντοπίστηκαν από τον ΟΤΕ.
- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με επιλεγμένα στελέχη του ΟΤΕ που έχουν τη λειτουργική ευθύνη για θέματα Ε.Υ., συμπεριλαμβανομένης και της ομάδας Ε.Υ. του ΟΤΕ, ώστε να κατανοήσουμε τις διοικητικές δομές διαχείρισης θεμάτων Ε.Υ., την εμπλοκή με τα ενδιαφερόμενα μέρη σε θέματα Ε.Υ., καθώς και την υλοποίηση και παρακολούθηση των πολιτικών και των δράσεων Ε.Υ., κατά την διάρκεια του έτους 2009.
- Αναλύσαμε κι επισκοπήσαμε δειγματοληπτικά τις βασικές δομές, συστήματα, διαδικασίες και ελέγχους που σχετίζονται με τη συλλογή των στοιχείων, τη συγκέντρωση, επαλήθευση και παρουσίαση των επιλεγμένων δεικτών επίδοσης Ε.Υ.
- Επισκοπήσαμε τις πληροφορίες και επεξηγήσεις που υποστηρίζουν τις ουσιώδεις δηλώσεις και ισχυρισμούς του ΟΤΕ που περιέχονται στον Απολογισμό σχετικά με τις επιδόσεις στην Ε.Υ. το 2009.
- Επισκοπήσαμε την προσέγγιση του ΟΤΕ για τη διασφάλιση της εφαρμογής των οδηγιών του GRI και εξετάσαμε το κατά πόσον ο πίνακας συμμόρφωσης του GRI που παρουσιάζεται στις σελίδες 77-87 περιλαμβάνει τους σχετικούς δείκτες, και

- Επισκοπήσαμε το περιεχόμενο του Απολογισμού Ε.Υ. σε σχέση με τα ευρήματα από τις προαναφερθείσες διαδικασίες και εισηγηθήκαμε βελτιώσεις / προσθήκες στον Απολογισμό, όπου κρίθηκε απαραίτητο.

Η ανεξαρτησία και οι δεξιότητές μας στην παροχή διασφάλισης στον ΟΤΕ

- Τηρήσαμε τους κανόνες και τις πολιτικές ανεξαρτησίας της Deloitte που συνάδουν και σε μερικές περιπτώσεις υπερβαίνουν τις απαιτήσεις του Κώδικα Ηθικής της Διεθνούς Ομοσπονδίας Λογιστών (International Federation of Accountants Code of Ethics for Professional Accountants) στον ρόλο τους ως ανεξάρτητοι ελεγκτές. Ειδικότερα, οι κανόνες αυτοί δεν επιτρέπουν την ανάληψη οικονομικών, εμπορικών θέσεων ή θέσεων εταιρικής διακυβέρνησης και ιδιοκτησίας οι οποίες ενδεχομένως θα μπορούσαν να επηρεάσουν ή θα μπορούσαν να θεωρηθούν ότι επηρεάζουν την ανεξαρτησία και την αμεροληψία μας, ενώ αποτρέπουν και την εμπλοκή μας στην προετοιμασία του Απολογισμού. Επιβεβαιώσαμε στον ΟΤΕ ότι έχουμε διατηρήσει την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητα μας κατά την διάρκεια του 2009 και, ειδικότερα, ότι δεν υπήρξαν γεγονότα και δεν παρασχέθηκαν «ελεγχόμενες» υπηρεσίες οι οποίες θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ανεξαρτησία και την αντικειμενικότητα μας.
- Η ομάδα μας αποτελείται από ένα συνδυασμό εγκεκριμένων Λογιστών με επαγγελματικούς τίτλους παροχής υπηρεσιών ελέγχων και διασφάλισης καθώς και από επαγγελματίες με εμπειρία σε θέματα περιβαλλοντικά, εταιρικής υπευθυνότητας και επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη, με πολυετή εμπειρία σε υπηρεσίες διασφάλισης απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας.

### Ρόλοι και αρμοδιότητες

Η ομάδα Ε.Υ. του ΟΤΕ συνέταξε τον Απολογισμό Ε.Υ. που απευθύνεται στα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως αυτά ορίζονται στο κεφάλαιο «Εταιρική Υπευθυνότητα και Επιχειρηματική Στρατηγική» στη σελίδα 17. Η ομάδα, η οποία συλλέγει και οργανώνει τα δεδομένα του Απολογισμού Ε.Υ. από τα μέλη της Ενδοεταιρικής ομάδας Ε.Υ., είναι επίσης υπεύθυνη για την κατάρτιση του Απολογισμού Ε.Υ. καθώς και για τις πληροφορίες και δηλώσεις που περιέχονται σε αυτόν. Οι Γενικοί Διευθυντές είναι οι αρμόδιοι για την έγκριση των στοιχείων του Απολογισμού, για τον καθορισμό των στόχων Ε.Υ. και για τη δημιουργία και διατήρηση του κατάλληλου συστήματος διαχείρισης επιδόσεων καθώς και συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, από τα οποία προέρχονται τα δεδομένα του Απολογισμού.

Δική μας ευθύνη είναι να εκφράσουμε ανεξάρτητα συμπεράσματα σχετικά με τα σημαντικά θέματα, όπως ορίζεται παραπάνω στο εύρος εργασίας για τον ΟΤΕ και σύμφωνα με τη σχετική σύμβαση έργου. Το έργο μας διενεργήθηκε έτσι ώστε να μπορούμε να εκθέσουμε στον ΟΤΕ εκείνα τα θέματα που απαιτούνται να αναφερθούν στην παρούσα έκθεση και για κανένα άλλο σκοπό. Στο μέγιστο βαθμό που επιτρέπεται από το νόμο, δεν αποδεχόμαστε ή αναλαμβάνουμε ευθύνη προς οποιονδήποτε άλλο μέρος εκτός του ΟΤΕ αναφορικά με τη συγκεκριμένη εργασία μας, την παρούσα έκθεση, ή τα συμπεράσματά μας.

Αθήνα, 25 Μαΐου 2010

Deloitte Χατζηπαύλου Σοφιανός & Καμπάνης Α.Ε.

Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές και Σύμβουλοι Επιχειρήσεων

Πάρις Ευθυμιάδης

Εταίρος

**Deloitte.**



**ΟΤΕ Α.Ε.**

**Διεύθυνση Εταιρικής  
Επικοινωνίας**

Υπεύθυνη έκδοσης

**Ντέπη Τζιμέα**

**Δ/ντρια Εταιρικής Επικοινωνίας**

Συντονισμός, σχεδιασμός,  
σύνταξη & επιμέλεια ύλης

**Κική Ζαννιά**

**Κατερίνα Περίσση**

**Λίνα Μαγγίνα**

**Νταίζη Κομνηνού**

**Ελίζα Βουνατσή**

Εικαστική επιμέλεια

**Μαρίνα Καταροπούλου**

**Άννα Κυριαζή**

**Μιτσούκο Σκουρτέλη**

**Δήμητρα Τσουκαλά**

Υποστήριξη έκδοσης

**Γιάννης Κάντζαρης**

**Κατερίνα Περίσση**

**Λίνα Μαγγίνα**

**Νταίζη Κομνηνού**

**Μιτσούκο Σκουρτέλη**

Παραγωγή έκδοσης

**Μπάξας Α.Ε., Γραφικές Τέχνες**

Καλλιτεχνική επιμέλεια

**μηρ**

Συνεργάστηκαν

Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας

**Αγγελική Βανδώρου**

**Γιάννης Βλαχάκης**

**Ανδρονίκη Γκούμα**

**Θανάσης Ζεκεντές**

**Κωνσταντίνος Κανακάρης**

**Νίκος Καράμπαμπας**

**Βασίλης Καραβασίλης**

**Ειρήνη Καφάτου**

**Ντάρια Κοζάνογλου**

**Κλεοπάτρα Καστέλλη**

**Νατάσσα Λιανοπούλου**

**Κωνσταντίνος Λιαπίκου**

**Νεκτάριος Μπαζιώτης**

**Μαρία Ξηντάρα**

**Τένια Περδικούρη**

**Ειρήνη Σταφυλίδου**

**Εύη Πανταζοπούλου**

**Σταυρούλα Σμυρνή**

**Κωνσταντίνος Σπηλιόπουλος**

**Ελένη Τσαμασίρου**

**Νάντια Τράτα**

**Ελπίδα Τροιζή**

**Σαμπρίνα Twiss**

**Νάντια Τσώκου**

**Μπάμπης Χατζηπέτρος**

**Αρετή Χατζηχριστοδούλου**

**Χρυσούλα Ψαραδάκη**

*Ο Ετήσιος Απολογισμός Εταιρικής*

*Υπευθυνότητας 2009 διατίθεται*

*σε ηλεκτρονική μορφή στη διεύθυνση:*

***www.ote.gr/cr2009***

08:00 - 09:00

09:00 - 10:00

10:00 - 11:00

11:00 - 12:00

12:00 - 13:00

13:00 - 14:00

14:00